零壹财经·零壹智库

2021

金融消费者权益保护报告

（2021）

研究机构　零壹财经·零壹智库

报告编审　柏亮、于百程

报告主笔　李薇、王若曦、赵金龙、任万盛、
张倩茹、蒋佳芮、张雯斐



添加小壹微信，加入行业群
每日获取更多深度报告

VISIT…

LANZAROTE Caliente.com

零壹智库 | 新金融决策智库

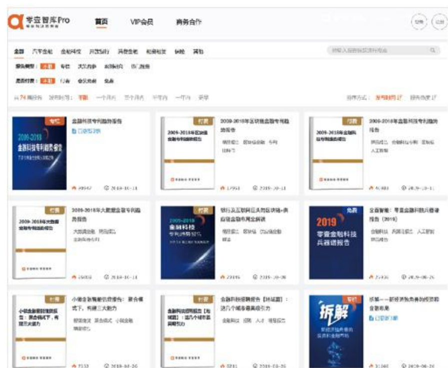
VIP 零壹智库Pro
零壹财经旗下知识付费平台

新金融决策智库




更多报告，请扫描二维码
进入找报告小程序

添加微信 lycj002 邀请您进入更多行业分类群
（群内每日分享更多深度报告）



金融与科技专业知识与信息服务平台。

通过“零壹智库Pro”平台为个人和机构客户提供“报告+音频+视频”等多种形式的知识服务，推出了“VIP会员”、“黑金会员”两大专属服务，以及数十个定制专题。

通过“找报告”小程序提供超10万份的行业研究报告查询服务。

通过“01FINDs”提供公司分析、行业分析、数据指标、投融资情报、技术指标、研究报告、新闻舆情等服务，为用户提升决策效率。

40+ 专业书籍

350+ 专题报告

700+ 数据报告

30+ 行业峰会

50+ 闭门研讨会

Abstract

摘要

2020 年是百年难遇的疫情爆发之年，“宅经济”与“无接触金融”成为年度关键词，但同时也滋生出一系列有损消费者权益的违规事件，譬如贷款逾期催收、过多收集用户信息、捆绑销售保险等问题。特殊的疫情环境，将金融业务全部线上化，更加考验各类平台机构的合规风险管理能力。

值此 3.15 国际消费者权益保护日来临之际，零壹财经·零壹智库策划《金融消费者权益保护报告（2021 年）》及系列文章。报告从金融消费者的行为特征、权益保护监管政策、投诉领域与金融机构处罚情况、十大典型事件案例以及移动金融 App 备案等视角切入，剖析金融消费者权益保护的现状与问题，并提出相应对策建议，以供业界参考。

本份报告回顾了 2020 年全年的主要金融侵权事件与投诉重点领域，从中得出以下结论：

一是金融消费者涉及数亿网民。截至 2020 年末，我国网民数量高达 9.89 亿，数字生活加速了金融与场景之间的融合，用户享受便利化服务的同时，也更容易遭遇信息泄露、平台默认开通保险服务等问题；

二是“强监管”态势加速金融违规问题查处力度。面对规模庞大的金融消费者群体，我国金融监管部门针对飞速发展的数字金融业态，严肃查处各类违规问题。最受关注的是 2020

年 11 月施行的《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》，重点突出 3 方面的监管要求，即规范金融机构行为、保护金融消费者信息、解决金融消费争议。此外，各地金融局与国务院等部委也相继提出用户隐私保护、互联网保险销售等细分领域政策规定。然而，传统金融机构与一批新兴的金融科技公司仍存在信息披露不完整、强制搭售金融产品、违规收集 App 用户隐私等问题；

三是金融机构罚单与十大典型侵权事件引发关注。根据零壹财经·零壹智库发布的“金融消费者权益保护十大典型事件”，场景金融爆雷、大数据荐股骗局、网络互助保险欺诈、过度营销等问题频发。同时，据零壹智库不完全统计，2020 年银保监会开出涉及侵权问题的金融机构罚单，合计金额达到 9600 万元；

四是 500+移动金融 App 备案进展与信息泄露隐患。据零壹智库监测，自 2020 年 6 月至 2021 年 2 月期间，中国互联网金融协会合计公布了 6 批金融 App 备案名单，涵盖 548 款备案通过的 App。然而，仍有大量的银行、保险、消费金融公司以及证券等市场主体 App 未参与进来，用户使用 App 过程中的信息泄露隐患较大；

五是金融消费者权益保护的问题与建议。身处数字化时代，人们的数字金融素养尚存在一定盲区，尤其是 90 后、00 后年轻人群与老年客群，亟待加强金融风险预警能力，切勿盲目相信他人。面对不法分子的利益诱导，譬如疫情期间，引导借款人加入“反催收联盟”、借款不用还、借出个人信用卡账户等套路，需要保持客观冷静的应对态度。鉴于此，零壹智库建议在增强金融信息保护意识、数字金融教育、征信系统管理与法律体系完善、线上金融业务的风险防范等方面，我国数亿的金融消费者应当着重提升自我保护意识，严防电信诈骗与各类新型数字欺诈行为。

Contents

目录

一、金融消费者群体特征......6

（一）金融消费者在疫情期间的行为表现......6

（二）金融消费者区别于普通网民的特征......8

（三）线上金融服务的数字欺诈事件频发......9

二、金融消费者权益保护政策解读......13

（一）2020 年金融消费者权益保护政策综述......13

（二）全国性规章制度文件相继发布......14

（三）地方监管政策体现差异化特征......16

（四）其他金融科技细分领域监管政策......16

三、2020 年金融消费者投诉数量与金融机构处罚盘点......17

（一）消费者运用投诉平台展开维权活动......17

（二）银行业及保险机构消费投诉居高不下......19

（三）银行业金融机构被罚 9600 万元......20

（四）银保监点名通报 10 多家机构......21

（五）典型处罚案例解读与业界启示......22
1. 中行原油宝事件......22
2. 富德生命人寿饥饿营销、搭售其他金融产品......23

四、2020 年金融消费者权益保护领域十大典型事件......23

（一）强监管成为贯穿 2020 年全年关键词......24

（二）场景金融频暴雷：租金贷、预付费、招工医美贷......25
1. 蛋壳暴雷，体面全无......25
2. 优胜教育、学霸君接连暴雷，教培领域“预付费与套路贷”之弊......25
3. 医美行业大震荡：数十个医美分期诈骗团伙被端......27

（三）大数据荐股“算计”消费者，华讯投资 27 亿炒股骗局......27

（四）水滴等网络互助平台“1 元保险”涉欺诈......29

（五）侵害消费者金融信息安全权，多家银行被罚......30

（六）侵害消费者合法权益，招联消费金融被银保监点名通报......31

（七）荒诞的借贷广告：金融营销频“翻车”......32

（八）“代理退保”骗局......33

（九）互联网理财乱象：股票型基金与理财混着卖......34

（十）大数据杀熟被定性：滥用市场支配地位、实施差别待遇......35

五、500+移动金融 APP 备案与评测......36

（一）移动金融 APP 备案情况：548 款 APP 通关，银行占八成......36
1. 202 家银行参与备案，城商行、农商行、民营银行参与度有待提高......37
2. 保险行业仅 13 家公司参与备案，参与度不超过 7%......38
3. 9 家消费金融公司参与备案，参与度不超过 40%......39
4. 33 家支付及金融科技公司参与备案，微信、支付宝、京东金融均已通过....40

（二）79 款金融 APP 被工信部通报，涉及 10 大问题......40
1. 未说明收集使用个人信息的目的、类型、方式......41
2. 违规收集个人信息......42
3. 违反必要原则收集个人信息......42
4. 账号注销难......42

（三）零壹智库解读：50 款金融 APP 评测结果......43
1．10 款 App 未经用户同意收集个人信息......45
2．12 款未说明收集使用个人信息的目的、类型、方式......45
3．频繁索权......46
4．在提供注销服务时，承诺时限超过 15 个工作日或未承诺时效......46
5．未提供有效的注销用户账户途径......46

六、金融消费者保护的问题与建议......46

（一）金融消费者保护的问题......46
1．金融信息安全权益受损......47
2．金融服务标准不规范......47
3．维权难......47
4．行业黑产乱象频发......48

（二）金融消费者保护的具体建议......48
1．增强大学生与老年人群的金融信息保护意识......48
2．金融机构与互联网平台定期展开数字金融教育......48
3．监管部门注重征信系统管控与法律体系完善......49
4．树立 6 大常见线上金融业务的风险防范意识......49

附件 1　金融 APP 备案名单......51

附件 2　79 款 APP 被工信部及下属机构通报侵害用户权益......59

一、金融消费者群体特征

（一）金融消费者在疫情期间的行为表现

2020 年突发的新冠疫情，加快了我国数字经济与数字金融的发展步伐，由此也催生出消费者数字金融素养的培育难题。特殊的疫情环境，使人们的交易行为几乎全部变为线上化、无接触，这促使一批不法分子谎称自身为金融创新的新兴机构，从而实施精准欺诈。零壹智库研究发现，要想理清这类群体的行为表现，需要从金融消费者概念、用户群体规模与“Z 世代”典型特征等 3 个角度切入，系统观察我国金融服务的“待解之谜”。

1. 金融消费者概念

对于金融消费者的定义，最早可追溯至 2016 年，央行发布的《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（以下简称《实施办法》）。文件在第二条第二款规定：“本办法所称金融消费者是指购买、使用金融机构提供的金融产品和服务的自然人”。

2019 年 12 月，央行再次发布了《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法（征求意见稿）》，（以下简称《征求意见稿》），依旧延续了对于金融消费者的定义。

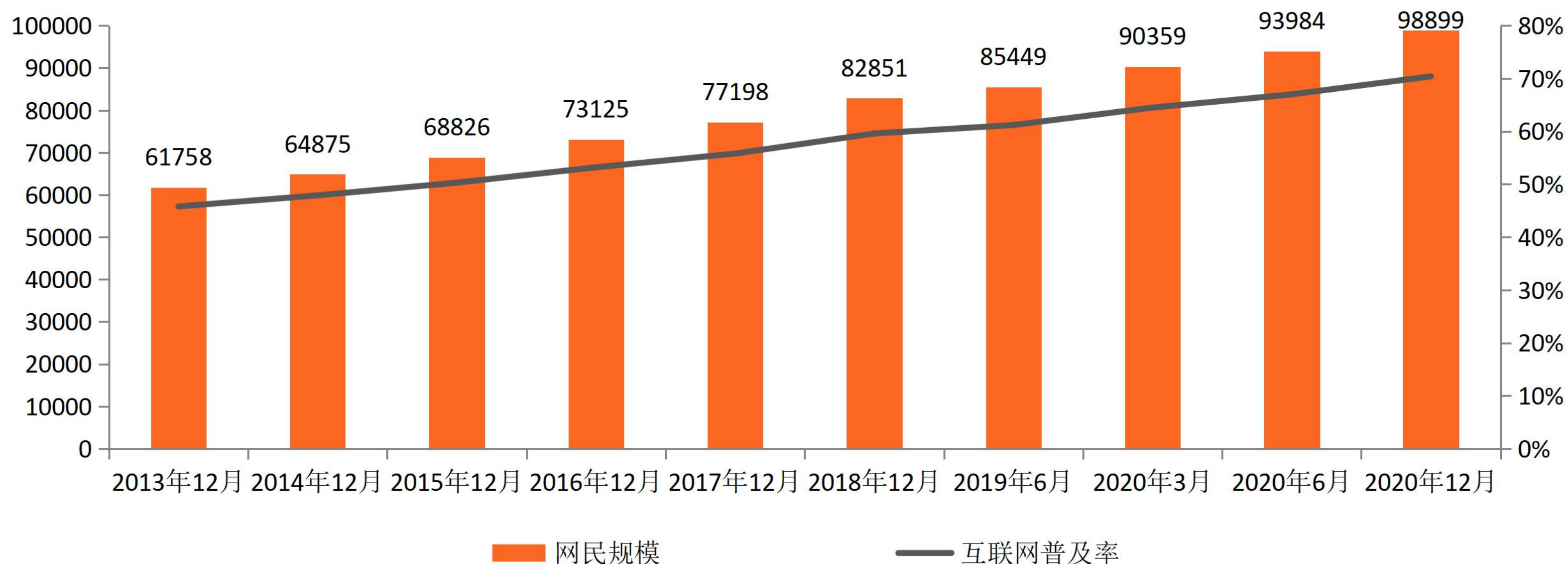
2. 金融消费者的用户群体规模

根据 CNNIC 发布的《第 47 次中国互联网络发展状况统计报告》，截至 2020 年 12 月末，我国网民规模为 9.89 亿，与 2020 年 3 月的 9.04 亿相比[1]，新增网民数量为 0.85 亿。同时，互联网普及率达 70.4%，较 2020 年 3 月提升 5.9 个百分点。

金融消费者当中的绝大多数属于网民群体，疫情不仅使 80 后、90 后甚至是 00 后，加强线上办理信贷、支付、理财等金融服务的频率，也加速了中老年客群步入数字生活，养成线上资金交易往来的行为习惯。鉴于此，通过观察日益庞大的网民行为偏好与金融投诉争议的焦点问题，金融机构可快速识别侵害消费者权益的重点领域。

[1] 受新冠肺炎疫情影响，电话调查截止时间为 2020 年 3 月 15 日，故数据截止时间调整为 2020 年 3 月。

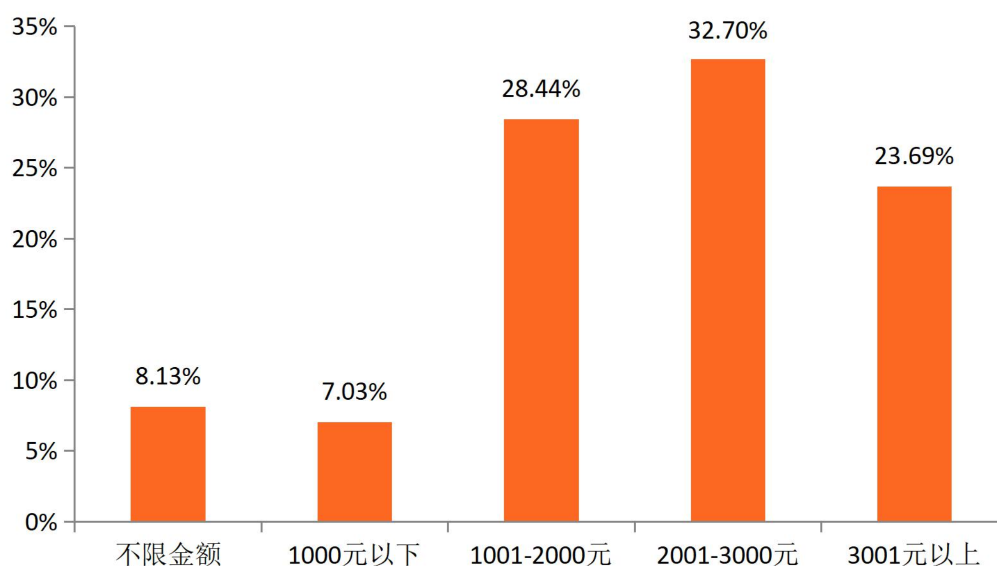
图 1：2013 年 12 月-2020 年 12 月我国网民人数与互联网普及率（单位：万人、%）



资料来源：CNNIC《第 46 次中国互联网络发展状况统计报告》，零壹智库

3. “Z 世代”典型特征

图 2：95 后人群更倾向分期消费的信贷行为习惯



资料来源：京东科技，《95 后金融消费需求调研报告》

“Z 世代”客群（指 1995-2009 年出生的人群），是我国互联网线上消费的主力军，基本代表了线上金融服务的主流人群。尤其是 95 后群体，他们对于信贷、理财、移动支付等金融产品，具备较高的好奇心与强烈的需求。尤其是消费金融方面，作为身处校园或是刚走上工作岗位的年轻一代，他们享受到科技进步、生活富足的红利，更倾向于

超前消费。调研数据显示，95 后的消费能力主要依靠信贷杠杆扩大，而众多的互联网平台，对于贷款审批与贷后催收的流程标准参差不齐，催生出一系列违规问题，进而侵害金融消费者的合法权益。

同时，这一年龄层的人群更突显独有的个性，“社交、圈子文化、兴趣”成为其办理金融服务的典型行为特征。然而，他们对于金融的理解，尚处于启蒙与尝试阶段，主要是基于个人兴趣偏好而办理。需要注意的是，这类年轻人群亟待提升消费者数字金融素养。他们是伴随着互联网而成长起来的，对于各类线上平台的玩法十分熟悉，但普遍缺乏金融风险识别与判断能力。

面对着数字金融时代的多项变化和挑战，包括来源于业务、技术、数据、网络等风险叠加因素，年轻客群在线上签署电子合同、交易密码验证、理解法律文本含义、投资理财产品波动性、虚拟货币交易等方面，往往缺乏必要的金融风险防范意识。目前，人们处于“无科技不金融，无数据不金融”的时代背景下，越来越多的互联网长尾客户更需提升金融专业素养，及时防范欺诈风险。

（二）金融消费者区别于普通网民的特征

消费者通常具有以下两个特征：第一，以生活消费或非营利为目的；第二，消费客体为产品或服务。而以 Z 世代客群为代表，则是具有为兴趣付费、“懒经济”与“宅文化”、偏爱颜值与萌宠等六大特征。

相对于普通网民而言，金融消费者目的性更加明确，首先购买金融产品的目的均是为了资产保值、获取利益、规避风险等（排除专职从事投资活动的单位和个人）；其次，从交易地位来看，金融产品交易具有较强的专业性。

而互联网的普及，将金融服务推向了大众消费者的眼球，却并没有向所有消费者普及金融产品服务所具有的专业性，这也是导致金融消费者权益受损的主要原因。

表 1：Z 世代客群的六大消费态度

Z 世代六大消费态度	具体内容及举例
态度一： 愿意为自己的兴趣付费	这是一种粉丝经济，人们愿意为自己感兴趣的事买单。**例如**：B 站大商城售卖线下茶话会等活动门票；“二次元”用户愿意花钱买动漫电影、动漫周边，盲盒、手办等商品。
态度二： 内容创作=自我实现+社交方式	Z 世代愿意表达自我想法，有强烈的情感互动诉求，推动了平台的壮大和内容消费市场的发展。**例如**：成为 B 站的 UP 主，用自己的原创内容吸引众多粉丝，甚至 UP 主成为一个职业；在 B 站直播，与人交流的同时获得流量和打赏。
态度三：	Z 世代享受经济增长的红利，有强大的爱国热情、文化自信和对主流意识形态

Z 世代六大消费态度	具体内容及举例
爱国，是国货潮兴起的重要力量	的认可。**例如**：B 站发布国漫；云南白药、百雀羚、回力鞋备受欢迎，掀起“国潮热”。
态度四： 追随偶像/KOL 的脚步	无论是虚拟还是现实，Z 世代格外喜欢追随偶像的步伐，促进了消费。**例如**：购买 B 站初音未来手办；购买明星周边、购买演唱会门票；为“恋与制作人”游戏中的周棋洛，买下一颗星星的命名权。
态度五： “懒经济”与“宅文化”	“懒经济”指代的是消费者不用出门也可以用手机指挥商家上门服务，以外卖和到家服务为主要表现形式；追求“宅文化”，即乐于宅在家里玩手机游戏、看动漫、逛视频网站、刷弹幕等等，而不是到户外“瞎浪”，讲究物质追求与精神追求两不误。**例如**：B 站推出手机游戏、视频等一系列线上娱乐。
态度六： 偏爱颜值与萌宠	Z 世代人群热衷于追求与高颜值相关的一切事物；与其他人群相比，Z 世代更加偏爱萌宠，喜欢“吸猫”和“撸狗”，因此美妆和萌宠相关经济兴起。**例如**：B 站有许多美妆 UP 主、宠物 UP 主吸引了众多粉丝。

资料来源：苏宁金融，零壹智库整理

（三）线上金融服务的数字欺诈事件频发

数字技术推动金融行业发展，但数字技术也为金融欺诈带来可乘之机，对金融科技平台的风控提出严峻挑战。金融消费者一面享受着数字金融带来的方便、快捷，同时还由于缺乏必要的金融风险防范意识，而面临着来源于业务、技术、数据、网络等因素带来的叠加风险。

年轻客群在进行线上操作时，将面对线上签署电子合同、上传个人证件信息、人脸识别或密码验证交易、投资理财产品、进行电子货币交易等一系列交易流程，在便捷流程的流畅操作中，往往容易忽视各项条款，而陷入网络借贷诈骗、账号被盗、虚假 App 诱导使用等欺诈事件之中。零壹智库研究发现，要想理清数字金融服务中数字欺诈事件涉及的主要侵权领域和特征，需要从数字金融概念、欺诈特征与数字金融欺诈典型事件等 3 个角度着手进行分析。

1．数字金融产品概念

从传统意义来看，金融产品是指资金融通过程中的各种载体，包括存款、保险、黄金、外汇、有价证券等。随着我国数字化时代的发展，数字金融产品也随之产生。

数字金融产品是指通过互联网及信息技术手段，与传统金融服务业态相结合的新一代金融服务，主要涉及第三方支付、互联网保险、互联网理财、网络借贷、消费金融等。然而，数字金融并没有改变金融的本质和风险属性，而恰恰其处于数字化时代所具有的

开放性和互动性，更容易产生业务、技术、数据、网络等多重风险叠加。

2．数字金融欺诈的典型特征

数字金融欺诈，普遍具有专业化、产业化、高频化、关联化、场景化五个典型特征。

表 2：数字金融欺诈的典型特征分析

欺诈特征	具体内容及举例
特征一：专业化	数字金融欺诈手段更迭速度极快，由之前较为简单的盗号、盗刷演变为现在的借助大数据等前沿技术，精确识别“欺诈目标”并叠加薅羊毛、兼职、网购退款、虚拟货币等更为复杂多样的手法，使得数字金融诈骗更具迷惑性，不易被识别。
特征二：黑产化	数字金融欺诈团伙通常有专业组织并且分工明确，各环节具备特定职能，形成一条完整的犯罪产业链。产业链主要包含开发制作、批发零售、诈骗实施、销赃洗钱等环节。
特征三：高频化	数字金融欺诈呈现小额高频的异地作案趋势，给司法机关取证定罪带来极大困难。同时作案成本低廉，可能只有数台手机电脑和银行卡。
特征四：关联化	在地址、户籍、IP 地址、交易时间等多个维度上，呈现明显的聚集关联现象，并以异地作案为主。
特征五：场景化	数字金融欺诈多依托指定的场景开展，例如：数字金融欺诈可依托网购等场景，以退货、退运费险为由，骗取赔付，乃至套取用户账号密码等。

资料来源：零壹智库

3．数字金融欺诈的核心问题

相比于传统金融服务，数字金融服务涉及的领域除传统的银行、证券、保险以外，更多应用于互联网场景，因此叠加了业务、技术、数据、网络等风险。数字欺诈行为涉及的领域会更加广泛，譬如账号盗刷可能会涉及第三方支付、网络借贷、信用卡盗刷等众多领域，以下展现了数字金融欺诈的典型行为，以此作为举例说明。

图 3：数字金融欺诈的典型特征分析



资料来源：零壹智库

（1）第三方支付、网络借贷、信用卡盗刷问题

盗刷行为已不是一个新鲜词，从以往的失窃导致的信用卡被盗刷，发展至如今的手机银行信用卡盗刷，或是个人信息从网络上被窃取，从而导致的盗刷行为。大数据时代的盗刷更加体现在技术上对金融消费者个人信息的窃取。

窃取行为一方面体现为黑客非法入侵，通过诱导点击链接等行为窃取账号密码等支付信息；另一方面则是日常使用的 App 侵害用户权益，非法阅读隐私信息，但存在数据安全隐患问题如有 Janus 签名机制漏洞、未移除有风险的 Webview 系统隐藏接口漏洞、界面劫持安全、密钥硬编码漏洞、应用备份风险等，从而导致用户信息从第三方 App 泄露。

（2）金融产品捆绑搭售会员、保险

近年来，市场上各类借款平台五花八门，标榜无抵押、审核快、低息高额的小额贷款产品深受借款人青睐。不过，方便快捷的同时，也有平台不断被曝出在借款中搭售保险、服务费或者会员等，抬高借款成本。

在黑猫投诉中可以看到，多人在申请贷款时投诉平安普惠，在贷款流程中未告知贷款中附加保险费和管理费。

除此之外，有平台还存在充值会员才能提现的问题。以“开通会员”之名，行圈钱

之实的行为，已成为多家平台玩家的共识。

如下载某借贷类 App 之后，被通知已经拥有“借款资格”，接下来开通会员即可放款。而在支付会员费之后，发现既不能贷款，平台又不予退费处理。零壹智库通过搜集整理黑猫投诉平台的披露信息，发现提钱游、小赢卡贷、禾诚分期等平台，以开通会员即可贷款为由，诱导会员进行充值，会员费从几十元到几百元不等。实际用户审核不通过后，还会进一步给其他贷款平台导流。

更有甚者，用户在无意中签署了所谓的“免密支付”协议，点击权益包即默认自动开通会员，且无法退还费用。

（3）信息披露不明

信息披露问题，早在线下交易中就屡见不鲜，不知情的消费分期、附加费用更是躲在了在线上交易的“避风港”中。

2021 年 2 月，线上教育平台学霸君暴雷，多位家长在停课后，仍被要求向第三方金融机构缴纳学费尾款。

教育机构和第三方金融机构的合作，采用“分期贷”方式付费，俨然已经是业内的“潜规则”。分期可行，然而消费者是否知情成为关键性的争议点。一旦教育机构资金链出现问题，家长们面临的，则很可能将是退费无门、甚至背上还款债务的命运。

在黑猫投诉平台的投诉内容以及家长们提供的信息中，与学霸君合作的金融机构涉及了河北幸福消费金融、中银消费金融、中信消费金融、海尔消费金融、91 金融旗下的易可分、小恒钱包、TCL 小贷金融等。据海尔消费金融官网披露，其与学霸君、平安好学、51talk 等多家教育机构均有分期贷款合作。除了学霸君外，中银消费金融也曾因翡翠教育跑路、英孚教育退费难等问题被投诉。

2020 年 7 月，央视也曾集中曝光过多家培训机构存在诱导消费者贷款问题，英孚教育、北大青鸟、仁和会计等机构均在列。报道中提到，很多教育培训机构销售人员在推销课程时，都强烈推荐消费者通过贷款的方式支付学费，甚至表示“零收入的在校学生或待业人员也可以办理”。这些机构主要抓住了以在校学生为主的用户心理，他们收入少、又对学习抱有极大热情，容易被这类分期贷吸引。根据报道，北大青鸟工作人员称，学生贷款较多，80%的 20 岁以上年轻人同意采用分期贷款。

当在线教育因为疫情按下了“加速键”，几大头部在线教育机构展开“融资竞赛”的同时，由于竞争激烈、线上获客成本不断高企，也让众多中小在线教育机构的资金开始告急。延长“教育预付费”的周期，成为部分机构的“救命稻草”。然而与消费者签订协议时，仍应主动告知实情，让消费者自己做出判断。

（4）假冒伪劣 App 误导消费

“真假 App”纠纷在过去的几年来日渐频繁。

2021 年伊始，浦发银行、华夏银行等多行发布通告称，监测发现数家媒体的自媒体账号发布冒用该行名义的虚假营销活动宣传，内容为通过扫描二维码下载 App，注册后连续签到领取奖品。

除银行外，也有不少消费金融 App，如马上、中原、晋商消费金融等在官网及公众号中挂出发现有不法分子以网络贷款为诱饵，并以冒用贷款平台之名诱导不明真相的群众注册申办贷款，涉嫌冒用本公司名义对客户实施诈骗。

二、金融消费者权益保护政策解读

（一）2020 年金融消费者权益保护政策综述

回顾 2020 年，从出台“金融 3.15”相关政策文件来看，监管机构重点对线上线下的银行业、保险业以及互联网直播等领域，开展集中清理整顿，切实维护金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等 8 大权利，致力于解决平台与金融消费者之间的“信息不对称”“信息不透明”难题。

国务院办公厅、全国人大常委会、中国人民银行、银保监会、证监会等官方机构陆续出台了若干全国性规章制度和地方性规章制度，从多个方面对金融平台的必须性和禁止性行为做出明确规定和限制。具体而言，各主管部门下发有关金融消费者权益保护的政策角度各种侧重：

银保监会。鼓励平台建立和完善消费者权益保护有关的工作机制、考核机制和监督机制，规范保险条款的表述方式以及健全可回溯管理制度，完善售前售中售后的全流程服务体系，明确银行业保险业消费投诉处理细则。

中国人民银行。直接围绕金融消费者权益保护的各个方面，规范银行和支付机构行为，提醒消费者注意自我保护意识，依法维护权益。

国务院办公厅。调整完善消费者权益保护工作部际联席会议制度，宣传消费侵权等热点事件，开展普法活动。

此外，不同地区的地方金融监督管理局和市人大常委会进行差异化监督管理；同时，对人脸识别、机器学习模型技术、信息技术等金融科技细分领域技术的使用进行完善和

限制。

从规章制度文件的内容来看，零壹智库发现，金融消费者权益保护政策具有三大特征：一是从平台自身出发，完善售前售中售后流程的考核标准，根源上降低风险；二是强化消费者风险防范意识，加大对消费者权益保护法律法规和政策的宣传普及力度，同时优化消费者投诉处理流程；三是设立外部的监督管理机制，严禁滥用人脸识别、信息技术等金融科技获取他人信息。

（二）全国性规章制度文件相继发布

2020 年突发的新冠疫情，催生出“无接触式生活”这一全新业务，不少机构将业务重心从线下转向线上，线上业务的安全性自然成为人们的关注焦点。为保障金融消费者合法权益，各部门相继发布了全国性的法律法规，政策集中于管制实体和互联网上的银行与保险业务，尤其提醒消费者要“擦亮双眼”，防范线上金融直播营销的相关风险。

过去的一年，政府部门注重顶层设计，积极完善信息化监管体系建设。譬如 2020 年 11 月施行的《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（以下简称《办法》），作为最突出的一项政策指引，引发业界广泛关注。这项政策体现出央行保护金融消费者权益、打击违法违规行为的决心，从而驱动金融行业回归健康、可持续发展之路。

文件中指出，重点监管领域在于规范金融机构行为、保护金融消费者信息和解决金融消费争议等 3 个方面。其中，明确将未经消费者允许发送金融营销短信或擅自挪用客户资金、以拒绝提供产品和服务要挟获取消费者金融信息、没有落实消费者金融信息分类分级授权、办理信用卡业务收集得来的个人信息未经允许用于推销保险、宣传“保本无风险”理财产品、强制搭售产品、擅自改变金融服务内容、以及没有全流程的消费者权益保护机制归为违规行为。

表 3：全国性金融消费者保护相关规章制度文件

发布时间	出台部门	法规名称	具体内容
2020.1.3	银保监会	《关于推动银行业和保险业高质量发展的指导意见》	银行保险机构要主动承担责任，建立和完善消费者权益保护有关工作机制、考核机制和监督机制。优化消费者投诉处理流程，积极参与金融纠纷多元化解工作。健全可回溯制度，充分披露金融产品和服务信息。加强宣传教育。
2020.1.17	银保监会	《银行业保险业消费投诉处理管理办法》	明确组织管理、银行业保险业消费投诉处理细则、工作制度以及监督管理的具体内容。

发布时间	出台部门	法规名称	具体内容
2020.4.27	国务院办公厅	《关于同意调整完善消费者权益保护工作部际联席会议制度的函》	调整完善消费者权益保护工作部际联席会议（以下简称联席会议）制度，加强对消费者权益保护工作的组织领导，协调解决全国消费者权益保护工作中的重大问题和重大消费事件；组织开展对消费侵权热点和典型违法活动的治理；加大对消费者权益保护法律法规和政策的宣传普及力度。
2020.6.30	银保监会	《关于规范互联网保险 销售行为可回溯管理的通知》	规范和加强互联网保险销售行为可回溯管理，保障消费者知情权、自主选择权和公平交易权等基本权利，促进互联网保险业务健康发展。
2020.9.18	中国人民银行	《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》	规范银行和支付机构行为，保护消费者金融信息，银行、支付机构向金融消费者提供金融产品或者服务，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，金融消费者应当文明、理性进行金融消费，提高自我保护意识，诚实守信，依法维护自身的合法权益。
2020.10.29	银保监会	《关于防范金融直播营销有关风险的提示》	提醒消费者从三方面提高风险防范意识：（一）辨明直播主体资质；（二）看清直播内容；（三）知悉金融消费或投资风险。并指出当前金融直播营销存在两方面主要风险：（一）金融直播营销主体混乱，或隐藏诈骗风险（二）直播营销行为存在销售误导风险
2020.12.14	银保监会	《互联网保险业务监管办法》	完善售前售中售后的全流程服务体系，保障消费者的知情权、依法求偿权、信息安全权；
2021.1.11	银保监会	《关于规范短期健康保险业务有关问题的通知》	规范保险条款的表述方式，避免产生歧义。保护消费者的知情权、自主选择权，依法求偿权等。
2021.1.15	银保监会、中国人民银行	《关于规范商业银行通过互联网开展个人存款业务有关事项的通知》	强化销售管理和网络安全防护，切实保护消费者的知情权、自主选择权、信息安全权等权利。通过互联网开展存款业务应严格遵守银行账户管理和反洗钱相关规定。

资料来源：政府部门官方网站，零壹智库整理

（三）地方监管政策体现差异化特征

除全国范围内施行的法律法规外，地方监管部门也采取行动，对持牌金融机构的设立条件、监管指标、监管范围、责任分配等环节，做出明确规定，切实保障金融消费者的合法权益。不同地区的金融发展侧重点有所差异，因此地方监管部门因地制宜进行差异化管理。

表 4：地方金融消费者保护相关监管政策文件

发布时间	地点	细则
2020.4.10	上海	上海市人大常委会在去年颁布《关于进一步促进本市融资租赁公司、商业保理公司、典当行等三类机构规范健康发展强化事中事后监管的若干意见》的基础上发布了《上海市地方金融监督管理条例》，创设“地方金融监督管理信息平台”，明确地方金融组织备案事项及处罚后果，强化地方金融组织控股股东及实控人责任。此外，上海市地方金融监督管理局发布《上海市融资租赁公司、商业保理公司涉个人客户相关业务规范指引》的通知。
2020.5.15	浙江	浙江省人大常委会发布了《浙江省地方金融条例》，将民间借贷纳入监管范围，要求地方金融组织进行股权集中托管，要求省外注册地方金融组织定期报告。
2020.11.2	广东	广东省人民政府办公厅发布《关于同意建立广东省消费者权益保护工作部门间联席会议制度的函》，加强对广东省消费者权益保护工作的组织领导，强化统筹协调，形成工作合力，更好保护消费者合法权益，更好发挥消费对经济的引领作用，为广东实现“四个走在全国前列”、当好“两个重要窗口”提供支撑。

资料来源：政府部门官方网站，零壹智库整理

（四）其他金融科技细分领域监管政策

近年来，传统金融机构与金融科技公司的合作日益密切，在金融科技的加持下，传统金融机构的业务办理效率大幅提升，典型的成果表现体现在 3 个领域——第一是网络平台功能拓展，第二是风控技术与建模系统不断升级，第三是用户规模不断扩大。然而，事物具有两面性。为规范合作边界，防范金融科技相关风险，政府部门出台了一系列监管政策，对人脸识别、机器学习模型技术、信息技术等金融科技的使用范围和环节安全性，也做出明确规定，切实保障消费者权益。

表 5：金融科技细分领域监管政策文件

发布时间	出台部门	法规名称	具体内容
2020.2	中国人民银行	《网上银行系统信息安全通用规范》(JR/T 0068-2020)	升级客户端程序、客户端环境。采用国密算法，如SM3、SM4。保护短信验证码的安全，采用 SSL/TLS 协议、数字证书、密钥技术确保客户端与服务器之间的网络通信安全。使用高强度的身份认证技术，严格确保系统的访问控制安全。建立终端安全、智能决策、持续监控的三维一体解决方案，充分利用人工智能、大数据、机器学习、深度学习、神经网络、基于具体业务场景的机器学习模型技术，为交易流程提供全程业务保护。
2020.8.14	证监会	《证券公司租用第三方网络平台开展证券业务活动管理规定（试行）（征求意见稿）》	规范证券公司与第三方机构的合作边界，第三方机构可提供网络空间经营场所等信息技术服务，不得介入证券公司向投资者提供证券经纪、证券投资咨询等相关服务的任何环节。
2020.11.19	全国人大常委会	《中华人民共和国个人信息保护法》(草案) 公开征求意见	明确加强个人信息保护，健全个人信息处理规则，回应人脸识别（草案在个人信息处理活动中，对个人拥有的知情权、决定权、查询权、更正权、删除权等也进行了明确）、提高处罚标准。

资料来源：政府部门官方网站，零壹智库整理

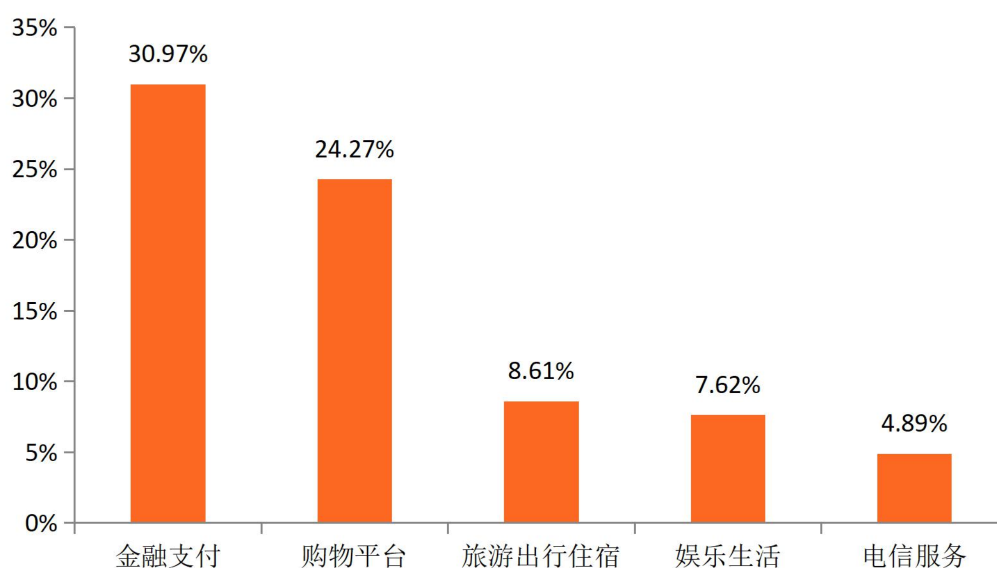
三、2020 年金融消费者投诉数量与金融机构处罚盘点

（一）消费者运用投诉平台展开维权活动

在数字经济时代，数亿网民享受着金融科技带来的便捷性与更低的交易成本，但随之产生的侵害金融消费者合法权益问题也快速增长。借助互联网平台，网民的投诉方式也从线下举报变为线上平台反馈，积极维护自身的合法权益。

根据新浪黑猫投诉平台披露的数据，截至 2020 年末，金融支付成为年度消费者投诉最多的行业，投诉量占比为 30.97%。

图 4：2020 年消费者投诉最多的 5 个行业



资料来源：黑猫投诉

近一两年以来，我国各类金融科技公司的注册登记数量持续攀升，其中一部分机构处于监管真空状态，难以及时发现其违规行为。尤其是网贷平台引发的投资人无法归回资金问题，暴露出“数字鸿沟”的信息不对称困局，由此产生了消费者的隐私泄露与投资风险隐患。从新浪黑猫投诉平台数据来看，从 2018 年 1 月 30 日至 2020 年 8 月 18 日，在收到的 760148 件累计有效投诉中，排在前 5 位的分别是：

一是网贷投诉量合计 468284 件，占比为 61.6%；

二是信用评估投诉量合计 187888 件，占比为 24.72%；

三是银行投诉量合计 38322 件，占比为 5.04%；

四是保险投诉量合计 25452 件，占比为 3.35%；

五是第三方支付投诉量合计 23989 件，占比为 3.16%。

表 6：2018 年 1 月-2020 年 8 月金融相关投诉数量统计

金融业务	累计有效投诉量	累计投诉回复量	累计投诉解决量	累计有效投诉数量占比
网贷	468284	432571	344528	61.60%
信用评估	187888	185499	136584	24.72%
银行	38322	30694	23265	5.04%
保险	25452	22642	17870	3.35%

金融业务	累计有效投诉量	累计投诉回复量	累计投诉解决量	累计有效投诉数量占比
第三方支付	23989	16997	13773	3.16%
理财	12390	16997	3185	1.63%
证券	3190	3022	2633	0.42%
其他	502	335	309	0.07%
咨询公司	131	70	66	0.02%
合计	760148	708827	542213	100.00%

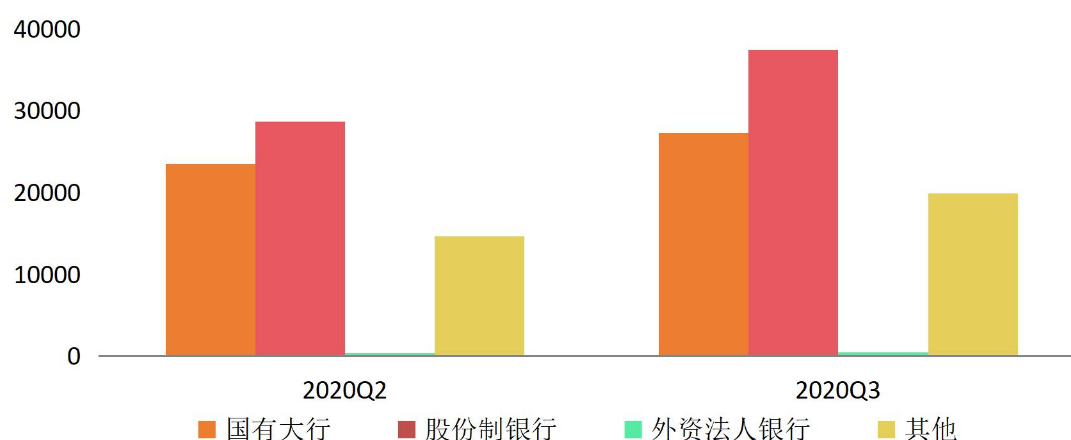
资料来源：黑猫投诉平台金融投诉数据

（二）银行业及保险机构消费投诉居高不下

《中国普惠金融指标分析报告（2019 年）》显示，2019 年，人民银行各级分支机构共接到金融消费者投诉 63130 笔，同比增长 86.64%。投诉主要集中在支付结算管理、银行卡、贷款、征信管理等领域，在全部投诉中的占比分别为 33.15%、27.35%、5.84%、4.27%。此外，储蓄、人民币管理、个人金融信息等也成为金融消费者投诉的突出领域。

银保监会消费者权益保护局通报的数据显示，2020 年第三季度，银保监会及其派出机构接收并转送的银行业消费投诉 85097 件，环比增长 26.5%。其中，涉及国有大型商业银行 27278 件，环比增长 16.1%；股份制商业银行 37475 件，环比增长 30.6%；外资法人银行 447 件，环比增长 19.8%；城市商业银行（含民营银行）8471 件，环比增长 46.0%；农村中小金融机构 3418 件，环比增长 31.7%。

图 5：2020 年 2 季度-3 季度银行业金融机构消费投诉情况（单位：件）



资料来源：银保监会，零壹智库整理

通过统计银保监会 2019 年-2020 年的金融机构罚单数据变化，零壹智库发现下述 2

项最为突出的特征：

1．信用卡和贷款是投诉重灾区，投诉量环比大幅增长

2020 年 3 季度，涉及信用卡业务投诉数量达 48406 件，环比增长 43.5%，占投诉总量的 56.9%；涉及个人贷款业务投诉 20219 件，环比增长 33.5%，占投诉总量的 23.8%。相比之下，理财类业务投诉 4337 件，环比减少 59.1%。

2．保险机构投诉量环比增长，但增幅相对较小

2019 年，银保监会及其派出机构共接收涉及保险公司的保险消费投诉量为 93719 件，同比增长 5.95%，低于保费增速（12.17%）。此后银保监会消费者权益保护局发布了《关于 2020 年第三季度保险消费投诉情况的通报》，从披露数据来看，2020 年第 3 季度，保险消费投诉量达到 36754 件，环比增长 8.96%，其中涉及财产保险公司 16895 件，环比增长 4.29%；人身保险公司 19859 件，环比增长 13.27%。

（三）银行业金融机构被罚 9600 万元

据零壹智库不完全统计，2020 年银保监会披露的行政处罚中与侵害消费者权益相关的事件有 270 笔，罚没金额超过 9600 万元。其中，涉及银行的有 44 笔，罚没金额约为 6800 万元；涉及保险机构的有 226 笔，罚没金额为 2800 万左右。

从违法违规事实来看，主要涉及以下 7 种类型：

1．给予投保人保险合同约定以外的利益；

2．欺骗投保人、被保险人；

3．借贷搭售保险产品；

4．误导/虚假宣传；

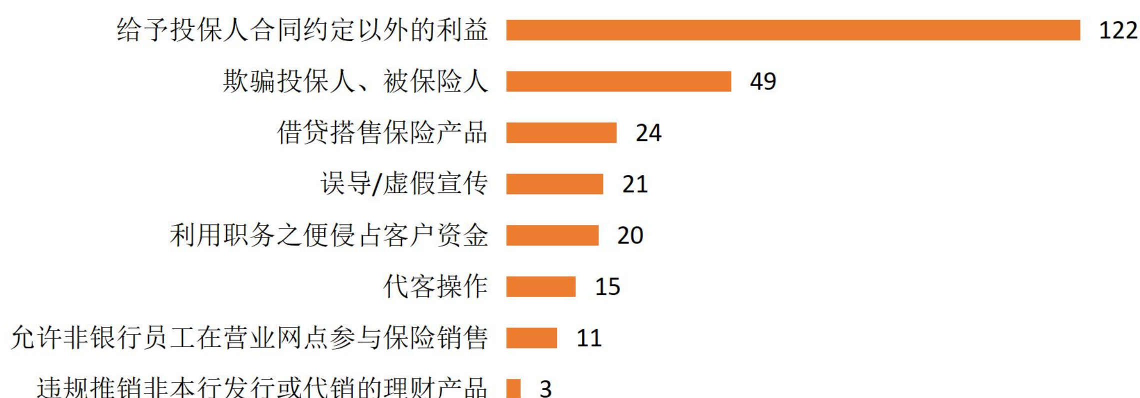
5．利用职务之便侵占客户资金；

6．允许非银行工作人员在营业网点参与保险销售；

7．违规推销非本行发行或代销的理财产品。

回顾 2020 年全年的金融机构罚单，零壹智库发现，给予投保人保险合同约定以外的利益成为重灾区，数量多达 128 笔，占比达到 46.9%，具体形式包括通过在线抽奖方式向投保人赠送奖品、给予保险费回扣、口头承诺等。

图 6：2020 年银行业金融侵害消费者权益事由分类统计（单位：笔）

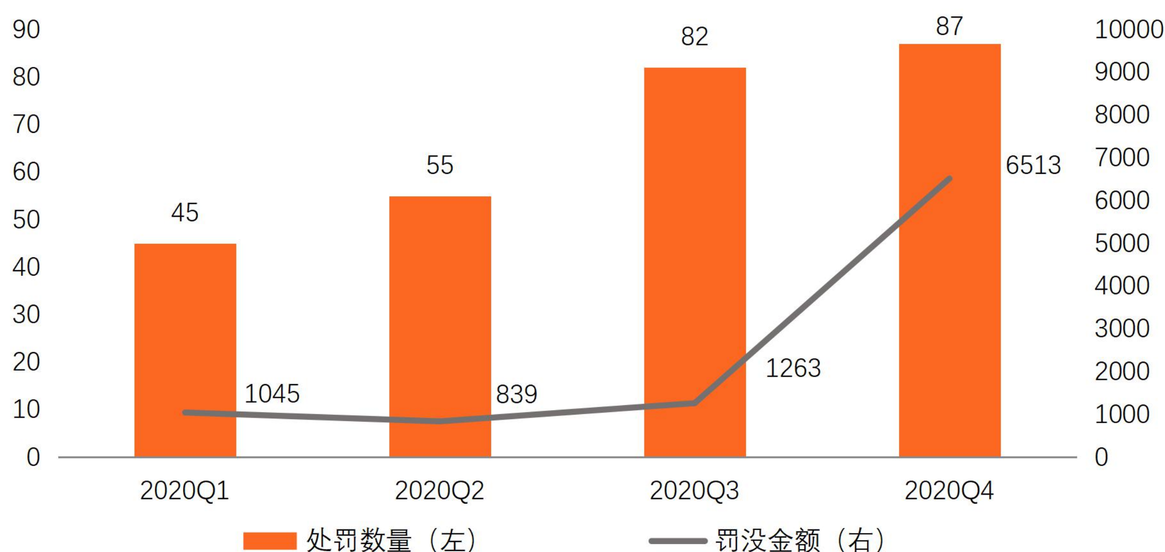


资料来源：零壹智库整理

注：一笔行政处罚可能包括多个事由，统计时按多个计算。

最引人注意的是，从披露时间上来看，下半年明显多于上半年。其中，银保监会法规部在 2020 年 12 月 5 日披露了 5 张针对中国银行的罚单（“原油宝”事件），涉及金额 5230 万元，最大单笔罚金 5050 万元。

图 7：2020 年银行业金融侵害消费者权益罚单数量和金额



资料来源：零壹智库整理

（四）银保监点名通报 10 多家机构

2020 年，银保监会消费者权益保护局点名通报了 10 多家金融机构侵害消费者权益行为的案例，涉及主体类型包括保险公司、保险中介、商业银行和消费金融公司。这些

侵权行为多发生在 2018-2019 年，主要表现为欺骗投保人、误导销售和乱收费等方面，具体罚单涉及的机构如下：

✓ **人保寿险。**经河北、成都等 6 家电销中心销售的部分保单，存在与事实不符的宣传等欺骗投保人的行为；通过支付宝平台销售的“100 万自驾车两全险”产品，存在以不实宣传欺骗投保人的行为；通过支付宝平台销售的“妈妈乐少儿疾病住院险”产品，存在未按规定使用经备案保险费率的行为。

✓ **安心财险、轻松保经纪、津投经纪、保多多经纪。**在宣传销售短期健康险产品中，存在“首月 0 元”“首月 0.1 元”等不实宣传（实际是将首月保费均摊至后期保费），或首月多收保费等问题。

✓ **农业银行。**代理人保寿险保险业务，存在销售行为可回溯制度执行不到位、可回溯基础管理不到位、部分可回溯视频质检结果未反馈给保险公司等违反审慎经营规则的行为。

✓ **浦发银行。**2018 年 9 月，该行代理销售的私募产品出现延期兑付的问题，引发多起消费者投诉。2019 年 5 月以来，中华财险保证保险投诉集中爆发。中国农业发展银行强制搭售保险产品；农业银行不合理收取市场调节价费用；浦发银行未提供实质性服务而收取费用；大连银行收取费用与提供服务不符；北京农商银行超公示标准收取手续费；太平财险通过补充协议更改备案条款，将保险金额缩减至原金额的 2%。

✓ **中信银行。**2020 年 3 月，该行在未经客户本人授权的情况下，向第三方提供个人银行账户交易明细，违背为存款人保密的原则，涉嫌违反《中华人民共和国商业银行法》和银保监会关于个人信息保护的监管规定，被通报并立案调查。

✓ **招联消费金融。**在相关宣传页面、营销话术中，未明确说明展示利率为日利率、月利率还是年利率，“超低利率”“0 门槛申请”“全民都可借”“随借随还”“想还款可以提前还款”等宣传内容与实际情况不符，存在夸大、误导情况。在联合贷款申请及贷后管理中，招联消费金融未向联合贷客户提供有别于单独放贷客户的额外实质性服务，但收取了本金 5%的服务费。

（五）典型处罚案例解读与业界启示

1. 中行原油宝事件

2020 年 4 月，WTI 原油期货 5 月合约价格急剧下跌，中国银行“原油宝”产品遭遇穿仓，6 万余户客户总计约 40 亿元的保证金全部损失，还倒欠中行保证金超过 58 亿元。中行在该产品多头头寸约有 2.5 万手左右，根据估计，本次损失总规模不少于 90 亿元。

中行最终赔偿方案为：1000 万以下的小户拿到 20%的保证金，1000 万以上的大户自行承担全部保证金损失，穿仓部分由中国银行承担。

银保监会于 2020 年 5 月中旬启动了对该事件的调查，并于 12 月初向中国银行开出了 5 张罚单，对中国银行及其分支机构合计罚款 5050 万元。

该事件暴露出中国银行产品管理不规范、风险管理不审慎、内控管理不健全、销售管理不合规等问题，也引起银行业反思个人账户交易业务的风险管理。2020 年 11 月，贵金属市场价格波动加剧，包括国有大行、股份制行等在内的近 20 家银行宣布暂停贵金属新开户。

2．富德生命人寿饥饿营销、搭售其他金融产品

2020 年 11 月 9 日，山东银保监局公布了对富德生命人寿临沂中支的立案调查结果，其中与消费者权益保护相关的为：三处负责人王某某主张、组织购买、分发两套人民币纪念册赠送给客户，作为给予客户的保险合同约定以外的利益；培训部对内外勤人员进行产品培训，使用的课件中存在以产品停售、限时限量进行饥饿营销，将保险产品与存单等其他金融产品混淆，对国家政策进行不当解读等误导性内容。。

培训材料竟然也涉及侵犯消费者合法权益，属于不专业或明知故犯，反映出支公司内部管理不审慎。

四、2020 年金融消费者权益保护领域十大典型事件

金融消费往往与个人财富息息相关，金融产品的专业性又使得消费者处于弱势之中。在数字时代，侵害金融消费者合法权益的行为愈加泛滥且难以防备。下面将盘点过去一年多以来（2020 年 1 月至 2021 年 3 月 9 日）金融消费者权益保护领域发生的十大典型事件，全面复盘哪些领域的侵权问题最受热议。

表 7：2020 年金融消费者权益保护领域十大事件

2020 金融消费者权益保护领域 · 十大典型事件	
1	强监管成为贯穿 2020 年全年关键词
2	场景金融频暴雷：租金贷、预付费、招工医美贷
3	大数据荐股"算计"消费者，华讯投资 27 亿炒股骗局
4	水滴等网络互助平台"1 元保险"涉欺诈?
5	侵害消费者金融信息安全权，多家银行被罚
6	招联消费金融被银保监点名通报
7	荒诞的借贷广告！金融营销广告频"翻车"

2020 金融消费者权益保护领域 · 十大典型事件	
8	“代理退保”骗局
9	股票型基金与理财混着卖？互联网理财乱象多
10	大数据杀熟被定性：滥用市场支配地位、实施差别待遇

资料来源：零壹智库整理

（一）强监管成为贯穿 2020 年全年关键词

近年来，随着科技与金融的融合发展，移动支付、网络贷款、线上打车等已经融入消费者的日常生活。同时，与金融和消费有关的欺诈风险和数据安全问题也愈发突出，个人金融信息泄露、被借贷广告诱导消费、办贷款被强制搭售保险、代理退保骗局等类似金融消费陷阱的情况屡屡发生，制定专门的法律法规，完善金融科技业务监管体系，加强金融消费者权益保护，十分必要。

而 2020 年也的确堪称“强监管进行时”。2020 年 2 月，中国人民银行发布行业标准《个人金融信息保护技术规范》（JR/T 0171—2020），9 月央行又正式颁布了《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（“《2020 年实施办法》”），并于同年 11 月 1 日起施行。

相较于央行此前颁布的《中国人民银行金融消费权益保护工作管理办法（试行）》与《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》（“《2016 年实施办法》”）两项规范性文件，《2020 年实施办法》以中国人民银行令形式颁布，在《2016 年实施办法》的基础上升格为部门规章，提升了保护金融消费者权益专门文件的法律效力位阶，有利于进一步规范银行、支付机构的经营行为。此外，对保护个人信息安全发挥重要作用的《个人信息保护法》草案，已经提请全国人大常委会审议。

值得一提的是，2019 年 12 月底，人民银行、银保监会、证监会和外汇局联合制定并发布《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》（以下简称《通知》），这项政策自 2020 年 1 月 25 日起施行。《通知》对现行相关法律、法规、规章及规范性文件中关于金融营销宣传行为规定进行了系统性梳理，对防范化解重大金融风险攻坚战任务分工关于金融营销宣传行为监管相关要求做出具体部署，并对银行业、保险业等金融细分行业营销宣传行为一般性特点研究总结后提炼出统一性规范要求。

除上述法律法规/部门规章/规范性文件外，央行政策研究还发布了一篇关于《大型互联网平台消费者金融信息保护问题研究》的文章。其中提到，大型互联网平台是我国信息技术创新的重要力量，也是信息和数据的关键使用者，但现阶段，大型互联网平台消费者金融信息保护总体状况不容乐观，尤其是某些头部互联网平台在格式条款、信息

收集和使用、营销宣传方面存在一些问题和争议。

文章建议综合运用各种监管手段，实现穿透性监管，督促大型互联网平台树立负责任金融的理念。在借鉴域外信息保护立法与监管经验的基础上，从我国实际出发，依法将大型互联网平台的金融业务全面纳入监管，增强业务信息披露全面性和透明度，有效控制共债风险，不断完善金融信用信息基础设施建设，严格规范金融营销宣传行为，切实保护金融消费者长远和根本利益。

（二）场景金融频暴雷：租金贷、预付费、招工医美贷

场景金融的本质，是将场景的交易风险与金融的信用风险叠加一起，当场景出现交易风险，极易引发信用风险。对 B 端商户的风控，已经成为目前场景金融风控的关键。

1. 蛋壳暴雷，体面全无

2020 年 11 月，许多普通的年轻人成为“蛋壳公寓当事人”。12 月 3 日凌晨，地点为中国广州，在收到蛋壳公寓房东收房的通知后，毕业即失业的他点燃了房间，从 18 层一跃而下。背着租金贷却还要另行租房的租客，出租了房屋却没收到钱的房主，谁该为这“一地鸡毛”买单？

细数长租公寓的暴雷情况，已经远超百家，涉及到的租客、房主更是以百万计。据新华时评，2018 年“鼎家公寓”暴雷至今，长租公寓已陆续“暴雷”超过 170 家，“资本盛宴”后的残羹冷炙几乎全由房东和租客等自行消化。

而此次“暴雷”的蛋壳公寓，从美国上市的高光时刻到暴雷，只用了 10 个月的时间。回看蛋壳的发展历程，2018 年初获得了数十亿元融资，随后对房东和租客施展“高收低租”“长收短付”的倾销方式，迅速扩大市场规模、提高自身估值，并于今年 1 月 17 日成功登陆美国纽交所。上市背后的风投机构、公司高管可谓赚得盆满钵满。而如今，企业资金链断裂，把租赁矛盾留给了房东和租客，各方为之“埋单”。

历经多次发酵后，蛋壳事件租客的权益保护迎来转机。据新浪科技 2020 年 12 月 18 日报道，一位蛋壳租客表示，与蛋壳办理解约之后，已可通过线上方式办理微众银行租金贷的结清。根据微众银行的条款，该方案是将退租后蛋壳公寓所欠租客的预付租金，用于抵偿租客在微众银行的贷款。如此之下，租客的租金贷就得以结清，然后由微众银行向蛋壳公寓进行催收。

2. 优胜教育、学霸君接连暴雷，教培领域“预付费与套路贷”之弊

回顾 2020 年，教育培训消费负面舆情超过七成。北京阳光消费大数据研究院联合消费者网发布的《2020 年教育培训消费舆情数据分析》显示，全网共监测到 2020 年有

关教育培训消费舆情信息 3847566 条，其中，负面舆情信息 2712138 条，占比 70.49%。下文提到的知名在线教育平台优胜教育、学霸君等均包含在内。

2020 年 10 月底，经营长达 21 年的老牌教育机构优胜教育被爆停运，同时出现学员无法退款等问题。据报道，仅北京校区就有上亿元应退学费。一周后，知名英语培训品牌芝麻街英语也有门店宣布停止营业。这些暴雷事件所遗留下来的最大问题，便是大批量的学员和老师无处讨要的预付款与薪资。

图 8：教育培训场景的金融欺诈投诉问题



资料来源：黑猫投诉，零壹智库整理

另据报道，2021 年 1 月初，在线教育平台“学霸君”变身“跑路君”，消费者“3 千元学费变成了 2 万多元的分期贷”。据介绍，消费者通过学霸君老师发来的链接进行付款，一直以为把钱交给了学霸君，根本不知道分期贷款的事。

此外，在“12315 消费者维权投诉”微博超话可以看到，有消费者实名举报上海平安好学成人英语“诱导分期”。据该举报信息称，“该机构诱导消费者课程可以分期，但却未告知是一次性贷款高金额给他们自己机构的账户，利用消费者个人名义贷款，钱我们本人并没有收到，完完全全的套路贷，本人致电海尔消费金融，该机构称这是三方（即金融，平安好学，我本人）协商同意的，但是我本人并不知情...”

在黑猫投诉上，也有消费者投诉平安好学成人英语，投诉问题包括“退款问题，诱导消费，客服处理不当，培训贷，涉骗，虚假宣传，霸王条款”等。该网页也显示，平安好学成人英语回复称“我们已收到平台的转派，将尽快与消费者取得联络，请留意

021-6033 开头的座机来电，谢谢”。

3．医美行业大震荡：数十个医美分期诈骗团伙被端

医美分期曾经深受消费金融机构的重视，如今已变成骗贷产业链重点投注的对象。2020 年 8 月，北京警方宣布打掉了 10 余个“招工美容贷”诈骗团伙，共刑事拘留涉案嫌疑人 123 名，涉及相关医疗机构包含北京奥斯卡医疗美容、艾菲医疗美容等 9 家。

这些诈骗团伙以高薪招聘名义引诱年轻女性应聘，面试后便要求应聘者去指定医美机构整容，费用可以通过贷款支付，并承诺公司会报销，但其实就是所谓的“套路贷”。招聘机构因此可以获得“50%甚至更高的提成”，整形结束后，招聘机构就会消失，或者将对方拉黑。

除此之外，医美行业还有一些新的骗局和套路正在萌芽。据媒体报道，抖音、快手等短视频平台，目前已成为医美获客的一大渠道。不少用户投诉称，自己看到短视频上“15 元祛痘”或者免费体验的项目，“想体验一下，结果到店就被忽悠办理了一堆贷款”。

一边是行业整顿，另一边是巨头的不断尝试。据报道，互联网医美平台新氧已上线医美分期服务“氧分呗”，定位于“消费医疗 生活美容分期”；美团生活费分期“先消费，后分期还款”的消费贷款服务，目前已支持医美分期；对于平安好医生来说，以医美和体检等线下服务为代表的消费型医疗，已是其四大业务线之一。

在行业整肃之后，医美场景的机会或许才真正来临。美团与德勤联合发布的《医美市场趋势洞察报告》显示，2020 年，中国医美市场预计会达到 1975 亿元的规模，虽然因疫情增速下挫，但年复合增长率预计仍将超过 15%。

（三）大数据荐股“算计”消费者，华讯投资 27 亿炒股骗局

2021 年初，知名证券机构大连华讯投资股份有限公司（华讯投资，833924.OC）被查，涉案金额高达 27 亿元。

深圳龙岗警方 2 月 28 日消息称，龙岗警方近日突击查处大连华讯投资股份有限公司，对 147 名嫌疑人以涉嫌诈骗和虚假广告罪采取刑事强制措施，其中包括董事长在内的 12 名公司高管被逮捕。

3 月 1 日，华讯投资公告称，2021 年 1 月，深圳市公安局龙岗分局以涉嫌诈骗对公司进行立案调查，目前该案件仍处于侦察取证阶段。公司股票自 2021 年 3 月 1 日起停牌，预计将于 3 月 15 日前复牌。

和以往的荐股诈骗团伙不同的是，华讯投资是一家经证监会批准的获得投顾牌照的

“正规军”。资料显示，华讯投资成立于 2000 年，是国内较早取得投顾牌照的公司，2015 年开始在深圳运营，同年在新三板挂牌上市。企业财报显示，公司 2020 年上半年的投资顾问业务收入高达 1.69 亿元，同比增长 28.5%。

披着“新三板上市公司”的外衣，华讯投资却通过虚假宣传、隐瞒真相、承诺收益的方式，诱导投资人购买“荐股套餐”，骗取高额服务费。

据央视报道，去年 3 月，股民王女士在浏览网页时看到“大连华讯投资”公司的广告，声称可以免费赠送三只“金股”。王女士关注后，被业务员拉进了该公司的一个荐股群。王女士观察了一段时间，发现“名师”推荐的股票有一些确实会暴涨，群里的其他客户也经常发一些赚钱的图片。再加上业务员信誓旦旦地承诺，只要缴纳服务费，公司开发的炒股软件“华讯股票 App”就会帮助其利用大数据选股，一个月就可以赚到投资本金 1 至 3 倍的利润。于是，王女士付款 28000 元购买了“华讯股票 App”的 VIP 会员。

交钱之后，王女士就被移出了荐股群，理由是将提供“一对一的服务”。之后几周，王女士跟着“华讯股票”App 的推荐买入卖出，却并未出现“连续暴涨”的情形，而是一买就亏、阴跌不断、深度套牢。王女士联系公司讨要说法未果，便向龙岗警方报警，并声称要去证监会投诉。随即，公司便有人员联系王女士，为她办理了退款。但按照公司要求，需要王女士删除所有与业务员的聊天记录，并向警方撤案。名师荐股、交钱入会等等这一番操作也引起了警方的注意。

警方初步调查发现，网络上对大连华讯投资公司的投诉举报比比皆是。该公司的主营业务，就是兜售华讯股票 App 的会员，收取服务费。该 App 最便宜的会员，一年要收取 8800 元服务费，往上还有 28000、39800、128000 元不同档位。根据销售额不同，业务员能够从中拿到 3%-10%的业绩提成。

而荐股群内除了被新拉进的股民，大部分群友都是公司业务员扮演的会员，专门负责在群内发送 PS 过的盈利截图或者转账单，吹嘘公司实力强，推荐的股票收益好。

为了防止引起警方及证监会的注意，公司甚至还购买了专业的网络舆情监测服务，并专门设有风控公关部门。当监测到有客户在网上发布针对公司的负面评论后，风控部门会第一时间联系客户，商量退费事宜，而退费的前提就是要删除所有聊天记录、删除网络负面言论、撤销向证监会的投诉、撤销报警等。

此外，经大量调查取证工作，警方也掌握了大连华讯投资公司涉嫌诈骗和虚假广告犯罪的事实。如该公司对外声称“有 85 位专业研究员，26 位国家顶尖分析师，公司员工 80%以上都具有高级技术职称”。但公司近 500 名员工中绝大部分不具备证券投资咨询执业资格，初高中学历的更是不在少数。

目前，据警方初步统计，该案受损者遍布全国，涉案金额高达 27 亿。为进一步查清周某富犯罪集团涉嫌诈骗和虚假广告罪的犯罪事实，深圳龙岗警方正在全国范围内寻找受害者，并征集案件线索。

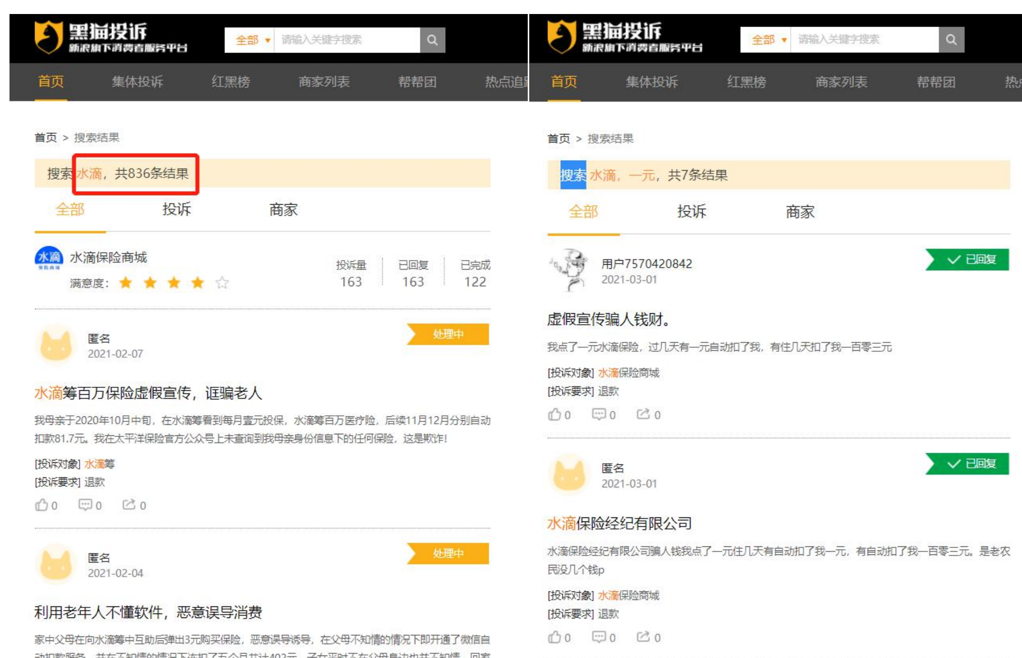
（四）水滴等网络互助平台“1 元保险”涉欺诈

据报道，2020 年 10 月，在各大投诉网站上，针对水滴等网络互助或保险平台的投诉增加；多位用户称被“首月 1 元”的保险广告吸引，但购买之后发现，每个月被扣费“上百元”。投诉者们认为自己“被骗了”。他们表示，自己是被 1 元的优惠价格“骗”进来，却掉进了每月扣费的陷阱。

实际上，在聚投诉和黑猫投诉上，针对水滴、轻松保等网络互助和保险平台此类行为的投诉，并不少见。比如，在聚投诉上，2020 年 7-9 月，针对水滴保险商城的投诉为 15 条，其中 4 条都是有关“虚假宣传，自动扣款”的投诉。在黑猫投诉上，2020 年 7-9 月，针对水滴保险商城的投诉为 30 条，其中 20 条都是有关“虚假宣传，自动扣款”的投诉。

2021 年 3 月 8 日，作者在黑猫投诉上搜索“水滴+一元”发现，仍有 7 条相关投诉；页面同时显示，水滴互助已回复部分用户将“回电处理”；仅搜索“水滴”两个字发现，目前该平台被投诉仍超过 800 条，投诉事由包含自动开通保险、恶意误导老年人消费、未续投遭遇短信骚扰等多项问题。

图 9：水滴互助保险相关投诉问题



截图来源：黑猫投诉

另一家网络互助头部平台相互宝也被用户投诉“稀里糊涂入会、无声无息扣费”。据半月谈 2020 年 12 月报道，家住北京的李女士查看支付宝账单时无意发现，其支付宝账户每个月都有两笔数额不大的固定扣款，且扣款周期长达一年以上，扣款由头是相互宝。李女士并不记得何时入会相互宝，也从没收到过扣款的提醒。仔细对比账单后，李女士还发现，相互宝自动扣款的数额每月都在增加，较之一年前的每月扣款，如今已接近翻倍。此外，李女士提出，相互宝此类高度类似电子保单的网络互助项目在主页面没有明显的退出提醒。

近年来，网络互助行业发展势头很盛，数据显示，截至 2019 年末，网络互助平台加入成员已达 1.5 亿人次，平台主体涉及阿里、美团、滴滴、新浪、百度、苏宁等大型互联网公司以及轻松集团、水滴公司等。蚂蚁金服在《网络互助行业白皮书》中预计，2025 年，网络互助人群有望达到 4.5 亿人。

行业飞速发展的同时，也暴露出了一些问题和风险隐患，给行业和监管带来了挑战。2020 年 9 月，银保监会打击非法金融活动局撰文称，网络互助行业目前处于“非持牌经营”的状态，涉众风险不容忽视。部分前置收费模式平台形成沉淀资金，存在跑路风险，如果处理不当、管理不到位还可能引发社会风险。文章提出，要把网络互助平台纳入监管，尽快研究准入标准，实现持牌经营和合法经营。

此外，2021 年两会期间，不少委员议案直指网络互助领域。全国政协委员、对外经济贸易大学国家对外开放研究院研究员孙洁在其议案中建议，将网络互助纳入银保监会监管框架内；加快网络互助行业立法；尽快以立法形式确定网络互助相关主体的权利义务和行为规范。

而对于互联网保险业务，2020 年 12 月，银保监会发布实施了《互联网保险业务监管办法》（简称《办法》）。《办法》强化了保险机构的主体责任，对从业人员开展互联网保险营销宣传进行了针对性的严格规定。《办法》明确要求，从业人员应在保险机构授权范围内开展互联网保险营销宣传，从业人员发布的营销宣传内容应由所属保险机构统一制作，从业人员应在营销宣传页面显著位置标明所属保险机构全称及个人姓名、执业证编号等信息。

（五）侵害消费者金融信息安全权，多家银行被罚

2020 年 5 月 6 日，著名脱口秀演员池子（实名王越池）发布微博爆料，某银行上海虹口支行未获本人授权，将其个人账户流水提供给上海笑果文化传媒有限公司，属于侵犯公民个人信息的违法行为。这一事件迅速引爆舆论，也引发了大众对个人信息保护的关注。5 月 9 日，银保监会消费者权益保护局发布通报称对该事件启动立案调查程序，

严格依法依规进行查处。

进入 2021 年，中国人民银行公布开年“1 号罚单”，该银行再度“中招”。其因涉及未按规定履行客户身份识别义务等四项违规行为，被处罚款 2890 万元。事实上，该银行多次违规受罚罚金高居业内前列。据中国基金报报道，自 2018 年以来，该银行已连续四年收到金额超 2000 万元的巨额罚单。

除了该银行之外，2020 年 10 月，央行点名 6 家金融分支机构侵害消费者金融信息安全行为。公告称，人民银行相关分支机构依法对部分金融机构侵害消费者金融信息安全行为立案调查，并依据《中华人民共和国消费者权益保护法》等有关规定，分别对农业银行吉林市江北支行、中国银行石嘴山市分行、建设银行德阳分行、建设银行娄底分行、建设银行东营分行、建设银行建德支行及相关责任人予以警告并处以罚款。

此外，今年 3 月 4 日，中国人民银行长沙中心支行公布 1 张罚单，剑指湖南东安农村商业银行及相关责任人。罚单显示，湖南东安农商行因非法使用个人金融信息、金融统计错误、未经同意查询个人信用报告等违法违规事实被做出警告，并处 69.5 万元罚款。

近年来，一系列涉及个人金融信息安全事件的出现，各种非法收集、使用、公开甚至买卖个人信息的违法行为时有发生。据移动支付网发布的《中国个人金融信息保护执法白皮书 2020》不完全统计，央行在 2020 年开出的行政处罚罚单中，案由涉及“个人金融信息”的共 181 张，涉罚金额合超 1.8 亿元人民币，处罚对象包括银行、证券公司、支付机构、消费金融公司等。其中，银行都是涉罚“大户”。

（六）侵害消费者合法权益，招联消费金融被银保监点名通报

2020 年，在疫情的影响之下，消费金融市场在催收、利率、贷后资金流向等方面存在诸多不合规乱象。

2020 年 10 月 22 日，中国银保监会发布关于招联消费金融有限公司消费者权益问题的通报。据了解，此次为招联金融首次收到监管通报。

《通报》指出，招联消费金融公司存在夸大及误导宣传、未向客户提供实质性服务而不当收取费用、对合作商管控不力、催收管理不到位等问题，违反了《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《消费金融公司试点管理办法》等相关规定，侵害了消费者的知情权、自主选择权和公平交易权等权益。《通报》要求，银行保险机构要引起警示，严格按照银保监会相关规定，在营销宣传、收费管理、第三方管控、催收管理等方面开展对照检视，依法合规开展经营活动，切实保护消费者合法权益。

针对银保监会发布的意见，招联金融表示：招联金融高度重视消费者权益保护工作。对于此次监管检查中发现的问题，公司深度反思，第一时间成立专项整改工作小组，全面开启自查和整改工作。目前招联金融已基本完成整改工作，并不断将整改向深入推进。

此外，2020 年 6 月，锦程消费金融因贷后管理不到位严重违反审慎经营规则，被罚款 40 万元；9 月，兴业消费金融因未尽贷款“三查”职责，违规发放不符合消费用途贷款，被泉州银保监分局处以 50 万元罚款的行政处罚。

进入 2021 年，强监管政策还在持续。1 月 13 日，银保监会刊发《消费金融公司监管评级办法（试行）》，拟对消费金融公司进行评级。可以预见的是，在未来相当长一段时期内，规范与鼓励发展并重是行业监管的主基调，“规范化”是消费金融公司需要持续关注的重点。

零壹智库在《消费金融行业发展报告 2020》中指出，近几年我国消费市场发展迅速，消费金融市场也水涨船高，传统金融机构的经营方式和经营理念在不断发生变化，新兴的消费金融参与者依靠强大的金融科技实力和庞大的客户基础深入参与消费金融市场竞争。

然而巨头蜂拥而至，消费金融领域头部机构资源聚集，导致市场竞争日趋激烈；在各项新规出台后，消费金融公司资金可得性受限，资金成本问题凸显，行业利差收窄；消费金融公司场景面临严重的同质化风险产品以及业务合规问题逐渐暴露出来，深刻影响着消费金融市场的发展。

（七）荒诞的借贷广告：金融营销频“翻车”

为了获客，各大信贷平台纷纷投放广告来吸引消费者借贷，其中不乏低俗、违规的广告。

2020 年 9 月，360 的贷款广告因为刷新群众的三观，导致全网抨击。广告视频中，空姐和一位老农的对话不仅毁三观，更是直接打破了人们的道德底线。

视频中男子提着一挂猪肉对空姐说：“我一定会努力，让你过上好日子。”空姐听到后摇头，坦言自己并不在乎眼前的贫困。空姐说到：“我有一个问题要问你，你在 360 借条上有多少额度？”结果男子并不知道 360 借条是什么，这让空姐大惊失色，并嫌弃地表示，“你连 360 借条是什么都不知道，我们不合适！”“每个人在 360 借条上都有属于自己的额度，你连 360 借条是什么都不知道，拿什么给我以后啊？”最后，当空姐看到男子有了 15 万额度后，才勉为其难，答应和男子继续在一起。”

奇葩的不止 360，还有京东金融的借贷广告——农民工借贷 15 万升头等舱。

这则广告情景设定在飞机客舱内。“空姐！能开下窗户吗？”飞机上，一位农民工向空姐求助，他身边的母亲面色苍白。听闻农民工的请求，前排的乘客发出了刻薄的嘲讽，前来的空姐也只建议他进行升舱。农民工看着手机余额面露难色，此时后排的一位西装革履的大哥接过话头，“升！升舱的钱我来出。”

但更戏剧性的是，他马上拿过来农民工的手机，进行了一系列操作。还给他时，其手机界面显示 15 万元的数字。西装男士解释，“这是你在京东借条上的备用金，以后急用钱的时候可以随用随取，别被那些没有礼貌的人笑话了。”最后，这条短视频广告的结尾还细致的附上了借款的实际操作流程。

上述两则荒诞的广告在火遍全网的同时，也受到了大量网友的抨击。在事件发生不久后，360 和京东均下线视频广告，并发出道歉声明。除了 360、京东金融之外，还有度小满旗下“有钱花”、蚂蚁花呗等机构，或走“恶俗”路线，或打“温情牌”，也是颇多争议。在抖音、西瓜视频、快手、B 站等 App 上，五花八门的借贷广告也层出不穷。

对于上述系列问题，监管也通过立法、风险提示等各种措施规范消费者权益保护工作，引导年轻人形成正确的消费观和借贷观。2020 年 11 月 2 日监管出台《网络小额贷款业务管理暂行办法（征求意见稿）》，提出督促经营网络小额贷款业务的小额贷款公司加强经营管理，依法收集和使用客户信息，不得诱导借款人过度负债。

2020 年 12 月底，中国银保监会消费者权益保护局发布风险提示提醒广大消费者：要树立理性消费观，合理使用借贷产品，选择正规机构、正规渠道获取金融服务，警惕过度借贷营销背后隐藏的风险或陷阱。

（八）“代理退保”骗局

2020 疫情之下，一些不良团伙打着“全额退保”的幌子，宣称可以帮助消费者在任意保险公司办理任何险种的全额退保。实际是以怂恿、诱导等手段让消费者委托其代理“全额退保”，切断消费者与保险公司的联系，再通过非法手段迫使保险公司接受其全额退保的诉求，并从中获取高额手续费的行为，主要涉及传统寿险、健康险、保证保险等产品。

据安徽商报报道，2020 年 6 月，广东省开平市人民法院审理判决一起退保黑产侵犯公民个人信息犯罪案件，嫌疑人与其犯罪团伙在没有保险从业资质的情况下，非法盗取消费者参保信息，并自称是保险公司售后人员，诱导消费者办理减保、退保，并推荐保险产品，涉案金额超 6000 万元，同时，经调查发现嫌疑人手中拥有超千条客户信息，涉及客户 800 余人。开平市人民法院以侵犯公民个人信息罪判处嫌疑人有期徒刑 6 个月，并处罚金 5000 元。

据光明网报道，常见的“代理退保”手法包括：通过电话、微信、网络等进行虚假宣传，声称可以“无条件办理退保”或进行“保单升级”，部分不法分子还会假冒监管部门或保险公司工作人员进行虚假宣传；诱导消费者提供身份证、银行卡、保单、电话号码等个人敏感信息，甚至要求消费者提供银行卡原件及取款密码、要求消费者提供“担保人”；利用消费者身份证信息办理新的电话卡和银行卡，冒充消费者向保险公司申请变更保单的联系电话及银行卡信息等等；为消费者提供一份话术，要求消费者通过录音录像等方式诱骗销售人员回复，进行虚假取证；或者在没有取得相关证明材料的情况下，通过手机软件伪造微信聊天记录、捏造歪曲保险机构存在违规的虚假事实；谎称消费者所购买的保险产品已有多名消费者投诉，保险公司存在欺诈行为，怂恿客户退保；阻止消费者与监管部门、保险公司沟通，试图切断消费者正常维权通道，从中骗取客户支付高额费用。

针对“代理退保”骗局，监管部门多次发布公告进行相关风险提示。2020 年 4 月 9 日，银保监会发布《关于防范“代理退保”有关风险的提示》，提醒消费者警惕“代理退保”的风险隐患，根据自身需求谨慎办理退保。

9 月 18 日，银保监会消保局、人民银行消保局主要负责人在答记者问时提到，注意防范“代理投诉”“代理退保”行为造成的二次侵权。10 月，针对“代理退保”行为，上海市消费者权益保护委员会、上海市保险同业公会再次重申，要警惕“代理退保”的风险隐患，根据自身需求谨慎办理退保，依法理性维护自身合法权益不受侵害。

（九）互联网理财乱象：股票型基金与理财混着卖

数字经济时代，互联网理财的快速发展已成为大势所趋。

近年来，受益于互联网在全国范围内普及，互联网理财市场规模和用户规模都有了大幅增长。中国互联网络信息中心数据显示，截至 2019 年 6 月，我国购买互联网理财产品的网民数量已达到 1.69 亿，占全国网民的 19.9%。

2020 年在新冠疫情的影响下，理财服务的线上化趋势得到进一步强化。疫情期间，线下网点被迫关闭，使得传统理财业务在产品销售、贷后管理等方面都受到了极大影响。央广网消息显示，截至 2020 年 6 月底，与 2019 年底相比，6 家国有大行网点数量合计减少 1343 个。而互联网理财业务的无接触性等优势凸显，线上理财群体得到进一步扩大。

与此同时，伴随着日益增长的市场规模，互联网理财平台的乱象也越来越多。据广州日报报道，线下银行渠道买理财产品，可能被理财经理误导；但是，线上平台买理财产品，虽然没有理财经理推销，但也同样会被误导。有投资者陈华（化名）向记者吐槽，

在互联网平台买理财产品，结果买成了投资股票的高风险基金，还出现亏损。

陈华表示，一直都有在支付宝买理财产品，都是选择首页推荐的稳健型产品，而且由于信任支付宝，所以投资金额都不是几千几百元，而是十万以上地投资。上个月又买了 19 万的理财，同样也是在首页推荐理财产品中购买的，买的是光大阳光对冲 6 个月持有混合 c，显示近一年收益率为百分之五点几，不算很高，所以没有预期还会亏损。但是前几天点进去看，陈华发现了本金出现亏损，这才发现光大阳光对冲 6 个月持有混合 c，实际是基金产品，而且还是投资股票这种高风险领域的基金。

类似陈华遭遇的投资者并非个案。广州日报指出，除了支付宝，目前腾讯理财通、京东金融、陆金所等互联网平台，在销售理财产品中均存在分类不清、重营销轻风险提示的乱象。

（十）大数据杀熟被定性：滥用市场支配地位、实施差别待遇

前不久，“手机越贵，打车越贵”登上实时热搜。

据媒体报道，复旦大学孙金云教授带领团队在全国多个城市完成“手机软件打车”的调研报告，结果显示打车软件存在“大数据杀熟”现象。众多网友也称曾遇到过打车时，苹果手机显示价格高于非苹果手机价格的现象。

而在黑猫投诉上，关于美团、饿了么等外卖 App 大数据杀熟的投诉也非常多，同样的商家、同样的菜品，同样的目的地，用户账号不同，菜品价格和配送费竟然也不一样。即便是在金融行业，也同样存在这样的“价格歧视”。

近年来，平台经济快速发展，大数据杀熟、刷好评隐差评使评价结果呈现失真等侵害消费者权益的行为也越来越多。这些问题的背后，核心是互联网平台对算法技术的应用。在平台看来，老会员属于存量用户，对平台已经形成一定的品牌黏性和消费刚需，新会员则是需要拉拢的增量用户，实施价格优惠有助于拓展市场份额。

2020 年 11 月 10 日，市场监管总局就《关于平台经济领域的反垄断指南》征求意见，该指南已于今年 2 月 7 日正式印发。反垄断指南首次明确拟将“大数据杀熟”定义为滥用市场支配地位、实施差别待遇。

《反垄断指南》提出，具有市场支配地位的平台经济领域经营者，无正当理由对交易条件相同的交易相对人，基于大数据和算法，根据交易相对人的支付能力、消费偏好、使用习惯等，实行差异性交易价格或者其他交易条件，或者对新老交易相对人实行差异性交易价格或者其他交易条件，属于实施差别待遇，排除、限制市场竞争。

《反垄断指南》还明确指出，在消费者端，除了信用状况，其他诸如交易历史、个

体偏好、消费习惯等方面存在的差异不得作为平台实施差别定价的借口。

五、500+移动金融 App 备案与评测

（一）移动金融 App 备案情况：548 款 App 通关，银行占八成

为了规范金融机构和金融科技公司收集、使用个人金融信息行为，中国人民银行于 2019 年 9 月发布了《移动金融客户端应用软件安全管理规范》，要求银行业金融机构、证券公司、基金公司、期货公司、私募投资基金管理机构、保险公司、非银行支付机构，从资金安全、信息保护等方面开展外部评测，由中国互联网金融协会负责金融 App 实名备案、风险监测等工作。

在《移动金融客户端应用软件安全管理规范》中，针对个人金融信息，央行从收集、使用、分享、存储、删改进行了明确规范：1）金融机构在利用 App 收集个人信息时，必须明示目的、方式和范围；不得以默认、捆绑、停止安装使用等手段变强强迫用户授权；2）不得收集与其金融服务无关的个人金融信息；应采取数据加密、访问控制、签名认证等措施，防止个人金融信息被非法窃取、泄露或篡改；3）在 App 被卸载后不得留存个人金融信息，不得泄露、非法出售或非法向他人提供个人金融信息。

在此之后的 2 年内，不少金融相关机构积极整改主动参与 App 备案。

零壹智库统计发现，从 2020 年 6 月至 2021 年 2 月，中国互联网金融协会先后发布了 6 批移动金融 App 备案名单，合计有 202 家公司、548 款 App 通过备案。（具体名单参见附件 1）

表 8：互联网金融协会 6 批金融 App 备案情况

批次	时间	App 数量	IOS	公司数量
第一批	2020 年 6 月 3 日	73	37	33
第二批	2020 年 7 月 15 日	54	27	17
第三批	2020 年 9 月 4 日	14	7	5
第四批	2020 年 10 月 27 日	61	30	19
第五批	2020 年 12 月 30 日	212	102	88
第六批	2021 年 2 月 7 日	134	69	55
合计		548	272	202

数据来源：零壹智库，中国互联网金融协会

除了央行要求的金融机构以外，一些金融科技公司也参与备案申请，例如京东科技（京东金融 App）、携程小额贷款（携程金融 App）、360 数科（360 借条 App）等。整体来看，银行是数量最多、也是最积极的金融机构，累计有 158 家银行参与了备案，占公司总数的 78%，有 436 款 App 通过了备案，占 App 总数的 80%。

尽管备案 App 数量已经突破 500 款，但仍然有大量的金融机构未参与进来，譬如：银行条线的华夏银行、上海银行、网商银行等；保险条线的中国人保、中国人寿、太平洋保险等；消费金融条线的尚诚消金、海尔消金等；而证券和期货行业均未有公司参与。

表 9：各类金融机构 App 备案情况

类型	公司数量	金融 App 数量
银行	158	436
保险	7	16
基金	2	4
消费金融	8	17
支付及金融科技	24	71
信托	3	4
合计	202	548

数据来源：零壹智库，中国互联网金融协会

1．202 家银行参与备案，城商行、农商行、民营银行参与度有待提高

从备案情况来看，银行一直在积极参与央行发起的金融 App 备案，截至 2021 年 2 月，已经有 158 家银行参与并通过了备案申请。

这些银行包括 6 家国有大型银行、8 家股份制商业银行、30 家城市商业银行、89 家村镇银行、13 家农村商业银行、6 家农村信用社、4 家民营银行和 2 家外资法人银行。

表 10：手机银行 App 备案情况

银行	已备案银行	已备案 App 数量	拟备案银行	拟备案 App 数量
国有大型商业银行	6	26	0	0
股份制商业银行	8	61	5	24
城市商业银行	30	86	33	107
民营银行	4	7	2	6
村镇银行	89	175	43	82
农村商业银行	13	53	8	19
农村信用社	6	24	3	7
外资法人银行	2	4	2	6
合计	158	436	96	251

数据来源：零壹智库，中国互联网金融协会

在首批备案名单中，已经有 19 家银行参与备案，占备案公司总数的 58%。从 App 类型来看，主要以个人银行 App 和信用卡 App 为主。

之后的备案工作中，不断有新的银行参与，占比不断增加。在第 6 批名单中，有 52 家银行参与备案，占比公司总数的 95%。并且，企业银行 App、直销银行 App、收银工具 App、托管银行 App 等也出现在备案名单中，个人银行 App 依然是主要备案主体。

尽管从规模上来看，银行的参与度最高。但是从银行业整体规模来看，截止目前依然有大批银行未参与备案工作。例如：

- 股份制商业银行有 3 家未参与备案，分别是华夏银行、渤海银行和恒丰银行；
- 城市商业银行有 76 家未参与备案，占比为 56%，例如晋商银行、上海银行、长沙银行等；
- 民营银行有 13 家未参与备案，占比为 68%，例如金城银行、网商银行、中关村银行等；
- 农村商业银行、农村信用社和村镇银行合计有 3798 家未参与备案，占比达到 96%；
- 除此之外，我国 41 家外资法人银行，仅 3 家银行参与了备案，分别是东亚银行、恒丰银行和汇丰银行。

一些银行之所以未参与备案，有一部分原因是并没有开发自己手机银行 App，也就无需进行备案。

2. 保险行业仅 13 家公司参与备案，参与度不超过 7%

图 10：平安集团旗下的 10 款保险类 App 备案登记情况

资料来源：互联网金融协会，零壹智库整理

截至 2021 年 2 月，在保险行业之中，有 13 家公司参与 App 备案，App 数量合计 28 款。其中，有 4 家公司归属于平安集团，合计备案 10 款 App。

根据银保监会网站查询，我国产险和人身险公司合计 178 家。而参与备案的保险公司有 12 家，占比不足 7%。有大批保险公司未能积极参与金融 App 备案工作，例如中国人保、中国人寿、太平洋保险、泰康保险等保险公司也均未出现在备案名单中。

在 2020 年，零壹财经对 12 款保险公司 App 进行评测，过半的公司普遍存在强制同意隐私政策、投诉举报渠道不健全、密码存在安全风险、个人信息存在泄露风险等问题。

3．9 家消费金融公司参与备案，参与度不超过 40%

零壹智库监测发现，截至 2021 年 3 月初，我国已开业成立的消费金融公司合计为 28 家，其中 25 家上线了金融 App 产品，未上线 App 的 3 家公司分别是小米消金、中信消金和苏银凯基消金。

在 25 家已上线 App 的消费金融公司之中，仅有 9 家机构参与备案，具体包括招联消金、马上消金、兴业消金、中原消金、中邮消金、盛银消金、蒙商消金（公司名称更名为蒙商消金，App 名称仍沿用包银消金）和平安消金等 8 家通过备案的机构，同时还有长银 58 消金目前在拟备案名单中；而已上线 App、未进行备案的剩余 16 家消费金融公司，分别是捷信消金、中银消金、杭银消金、尚诚消金、长银消金、海尔消金、湖北消金、哈银消金等。

图 11：消费金融公司的 9 款 App 备案登记情况

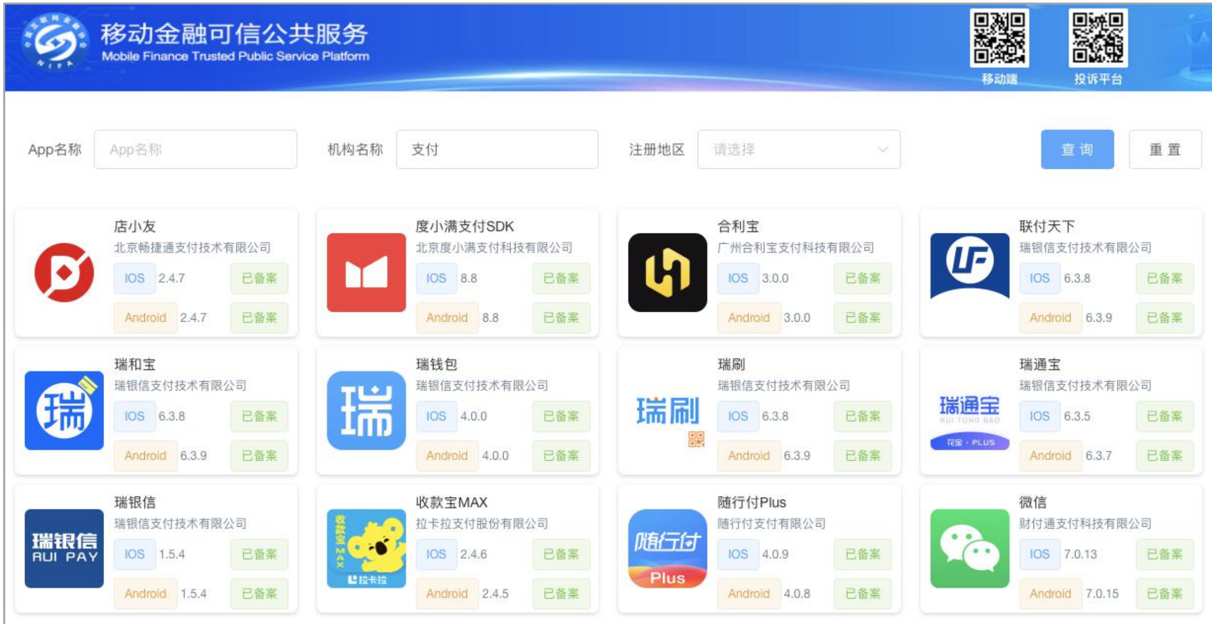
资料来源：互联网金融协会，零壹智库整理

4. 33 家支付及金融科技公司参与备案，微信、支付宝、京东金融均已通过

除银行 App 外，支付和金融科技（含信贷）类也是备案数量最多的一类 App。在中国互联网金融协会公布的 6 批备案名单和 2 批拟备案名单中，有 33 家公司出现在其中，App 数量合计 92 件。

其中，微信、支付宝、京东金融等 App 均通过了备案。

图 12：支付及金融科技公司的部分 App 备案登记情况



资料来源：互联网金融协会，零壹智库整理

随着我国监管部门日益注重个人信息保护，参与 App 备案的公司也逐渐增加。尽管按照央行要求，证券公司、基金公司和期货公司均在备案范围内，但在中国互联网金融协会的公开信息中，未有任何一家证券公司和期货公司参与，基金行业也仅有 2 家公司参与。

如何强化金融市场对个人信息的保护，除了监管层强化监管力度，同时也需要金融机构积极主动参与，在双方共同维护下，才能有效提高金融行业风险监测能力，营造安全可靠的投融资环境。

（二）79 款金融 App 被工信部通报，涉及 10 大问题

随着金融消费行为的不断线上化，许多侵害个人消费者合法权益的行为都发生在金融 App 中，包括个人信息安全、个人隐私和账户权限等方面问题。

过去几年，工信部出台多项规范性文件，对各类 App 进行检测并对侵害用户合法权益的违规 App 进行通报和下架等处理。零壹智库的统计显示，从 2020 年初至 2021 年 3 月，工信部及其下属部门累计通报了 1500 多款 App 存在侵害用户权益行为，其中有 79 款为金融 App。这些金融 App 包含了银行、保险、证券、基金、支付、消费金融、投资理财、信贷等多种类型。

从运营公司类型来看，既有银行、保险、证券、基金一类的金融机构，例如交通银行（买单吧 App）、广东农信（广东农信 App）、微众银行（小鹅花钱 App）、中邮消费金融（中邮钱包 App）、平安保险（平安金管家 App）、富德生命人寿（E 动生命 App）、富途证券（富途牛牛 App）、第一创业证券（一创智富通 App）、华夏基金（华夏基金管家 App）、金斧子基金销售（金斧子基金 App）和展恒基金销售（展恒基金）等。

也有消费者常见的金融科技公司，例如小赢科技（摇钱花 App）、分期乐网络科技（分期乐 App）、嘉联支付（立刷 App）、移卡科技（乐刷商务版 App）、万达普惠网络小贷（万达普惠 App）、小花互联网金融（小花钱包 App）、财富趋势（通达信 App）、顺丰金融（顺丰金融 App）、玖富数科（悟空优选 App）和飞贷金融科技（飞贷 App）等。

这些金融 APP 存在以下问题：1）未说明收集使用个人信息的目的、类型、方式；2）违规收集个人信息；3）超范围收集个人信息；4）账号注销难；5）未提供删除、更正或投诉举报的功能或渠道；6）承诺时限超过 15 个工作日或未承诺时效；7）隐私政策难以访问；8）以默认方式同意隐私政策；9）频繁索权；10）强制用户使用定向推送功能等。

其中，“未说明收集使用个人信息的目的、类型、方式”，“违规收集个人信息”，“违反必要原则收集个人信息”和“账号注销难”出现频率最高。

1. 未说明收集使用个人信息的目的、类型、方式

有超过一半的金融 App 在隐私政策当中未逐一列出 App(包括委托的第三方或嵌入的第三方代码、插件)收集使用个人信息的目的、方式、范围等。

常见的情况有：在隐私政策当中，使用概括性描述或不完整列觉收集个人信息的功能、目的、类型、范围等。例如使用“等、例如”等方式不完整列举。一些公司通过这种方式，隐瞒自己存在超范围收集个人信息的行为。

在工信部通报的 79 家金融 App 当中，中邮消费金融（中邮钱包 App）、顺丰金融（顺丰金融 App）、广州银行（广州银行 App）等 43 家公司均存在这些问题。

2. 违规收集个人信息

在工信部通报的名单中显示，通付宝（通付宝 App）存在“首次开启 App，未同意隐私政策前行为监控发现获取 GET_TASK 检索了应用程序、Android ID、MAC 地址、IMEI、IMSI 等用户信息”。

在《中华人民共和国网络安全法》第四章网络信息安全第四十一条“网络运营者收集、使用个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，公开收集、使用规则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经被收集者同意”

显而易见，该行为在未经过用户同意，直接收集个人信息，完全违背了《中华人民共和国网络安全法》。

存在该问题的还有东莞银行（东莞银行 App）、万达普惠（万达普惠 App）、前海迅智（股票牛 App）等。

3. 违反必要原则收集个人信息

违反必要原则收集个人信息常见的行为有：用户不同意开启非必要的权限，App 则拒绝提供业务；App 在用户未使用相关功能或服务时，提前申请权限；频繁索取权限，明确拒绝非必要权限后再次打开 App 或切换页面时会再次索要权限；超范围收集个人信息等。

一般 App 索要的非必要权限主要有相机权限、定位权限等。

例如，富德生命人寿保险（E 动生命 App）在 2021 年 1 月 11 号被广东省通信管理局通报，App 在用户未使用相关功能或服务时，提前申请开启相机权限、录音权限、定位权限。

存在这些问题的 App 还有小赢科技（摇钱花 App）、金斧子基金（金斧子基金 App）、合众 e 贷（合众 e 贷财富 App）、招联消费金融（招联好期贷 App）等。

4. 账号注销难

一些金融 App 未提供有效的注销账号功能，并且在隐私政策和相关界面上没有注销指引。一些金融 App 则却为注销用户账号设置不必要或不合理条件。

例如数飞科技（白熊保单管家 App）、崇广科技（App）、前海合众互联网科技（炒股达人 App）均存在未提供注销账号功能，也未提供注销指引的问题。

富德生命人寿保险（E 动生命 App）被广东省通信管理局通报，账号初次注册未经实名认证且账号下未产生正负面资产前提下，注销账户需要提供包括姓名、身份证号码可进行。

（三）零壹智库解读：50 款金融 App 评测结果

为了进一步了解金融 App 关于违法违规收集使用个人信息的情况，零壹财经·零壹智库分别开展了 2020 年、2021 年连续两年的金融 App 测评。本报告展现了 2021 年测评结果，主要针对还未在中国互联网金融协会备案的金融 App。

此前在 2020 年，零壹财经·零壹智库对 200 款金融 APP 进行了测评，并发布《200 款金融 APP 评测：38%超范围搜集个人信息，56%存在密码安全隐患》，有 191 款 APP 在个人信息收集使用、注册、注销、投诉等环节存在问题，占比超过 95%。

经历一年时间，业界的违法违规情况有明显改善。在 2021 年第一批 50 款评测名单中，存在问题的 APP 占比为 60%。其余的 30 款 App，问题主要集中在：

1） 未经用户同意收集个人信息；

2） 未说明收集使用个人信息的目的、类型、方式；

3） 频繁索权；

4） 在提供注销服务时，承诺时限超过 15 个工作日或未承诺时效；

5） 未提供有效的注销用户账户途径。

表 11：50 款金融 App 个人信息收集使用评测情况

App 名称	未经用户同意收集个人信息	未说明收集使用个人信息的目的、类型、方式	频繁索权	在提供注销服务时，承诺时限超过 15 个工作日或未承诺时效	未提供有效的注销用户账户途径
太平洋保险					
阳光保险在线	•				
慧择保险	•	•			
中国人寿寿险		•			
泰康在线					
中国人保		•		•	
民生信托					
光大信托	•				•
五矿信托					
顺丰金融					

App 名称	未经用户同意收集个人信息	未说明收集使用个人信息的目的、类型、方式	频繁索权	在提供注销服务时，承诺时限超过 15 个工作日或未承诺时效	未提供有效的注销用户账户途径
滴滴金融			●	●	
新浪金融				●	
苏宁金融	●		●		
国美金融					
上海农商银行	●				
顺农商 e 贷			●		
北京农商银行					
东莞东商银行	●	●			
天津农商银行	●				
腾讯自选股					
老虎证券 Tiger Trade					
天弘基金					
华夏基金管家					
博时基金					
嘉实财富		●			●
华夏财富					
天天基金					
掌中投		●	●		●
东方赢家					
且慢				●	
微诺亚	●				
友邦易服务		●		●	
有利网	●	●			
储蓄罐		●			●
富途牛牛					
国元点金	●	●		●	●
布谷农场		●			●
网易支付					
和包支付					
沃钱包					
复星钱包					
中融财富				●	
宜信财富				●	
桔子理财	●				
甜橙财富					

App 名称	未经用户同意收集个人信息	未说明收集使用个人信息的目的、类型、方式	频繁索权	在提供注销服务时，承诺时限超过 15 个工作日或未承诺时效	未提供有效的注销用户账户途径
有道财富					
恒大财富				●	●
麻袋财富					
小赢卡贷				●	
万达普惠		●		●	

资料来源：零壹智库

注：50 款金融 App 评测均通过小米应用商店下载、注册、使用、阅读隐私政策完成。

1．10 款 App 未经用户同意收集个人信息

一些 App 在首次打开时，就弹窗提醒向用户索要权限，一般索要的权限有手机号及通话状态、读写设备上的照片及文件、拍摄照片和录制视频、获取设备的定位信息和进行通话录音或本地录音。同时，这些 App 并未说明索要这些权限的目的。如果用户拒绝，则拒绝为用户提供服务，一般表现的方式有直接闪退，或者用户不接受权限申请，则无法进行下一步操作。

这些 App 分别是阳光保险在线、慧择保险、光大信托、苏宁金融、上海农商银行、东莞农商银行、天津农商银行、微诺亚、有利网、国元点金和桔子理财。

其中，慧择保险、微诺亚和国元点金 3 款 App 强制用户同意这些授权，否则将无法进行下一步操作。

2．12 款未说明收集使用个人信息的目的、类型、方式

尽管测评的 50 款 App 在隐私政策中虽然有列出了收集 App 目的，但是一些 App 隐私政策，在列举收集、使用、个人信息的目的、类型、方式时，使用概括性表述或不完整列举个人信息的业务功能和目的、类型、方式。借助这种方式，一些 App 好隐瞒超范围收集个人信息的行为。当然，不排除一些公司没有了解个人信息保护相关政策，导致隐私政策没有及时修改。

存在这种情况的 App 有慧择保险、中国人寿寿险、中国人保、东莞农商银行、嘉实财富、掌中投、友邦易服务、有利网、储蓄罐、国元点金、布谷农场和万达普惠。

3．频繁索权

一些 App 通过频繁索权的方式，“逼迫”用户同意开启权限。在用户明确拒绝索权之后，一些 App 在用户切换画面时，通过弹窗方式向用户索取，而用户不得不通过一次次点击拒绝之后，才能进行下一步操作。这种通过用户误点、或用户迫于骚扰接受申请的方式，严重影响了用户体验。

存在这些情况的有滴滴金融、苏宁金融、顺农商 e 贷和掌中投等 4 款 App。

4．在提供注销服务时，承诺时限超过 15 个工作日或未承诺时效

在测的 50 款 App，大部分都提供的投诉举报渠道，这些申诉渠道包括电话、电子邮箱、在线客户、在线填表等。但是，有不少 App 在提供投诉举报渠道的同时，承诺时限超过 15 个工作日或未承诺时效。

存在这种情况的 App 有中国人保、滴滴金融、新浪金融、且慢、友邦易服务、国元点金、中融财富、宜信财富、恒大财富、小赢卡贷和万达普惠。

有部分 App 在针对用户投诉举报，则通过缩短用户等待时间，提高用户满意度。例如，甜橙财富在隐私政策中提到，针对用户的申诉，将在 72 小时内给予回复，最长将不超过 7 天或法律规定期限。

5．未提供有效的注销用户账户途径

根据《App 违法违规收集使用个人信息行为认定方法》，未提供有效的更正、删除个人信息及注销用户账号功能，或为更正、删除个人信息或注销用户账号设置不必要或不合理条件。

评测结果显示，大部分金融 App 注销账户分为 3 种途径：第一种是 App 提供了注销功能，用户仅需按照相关步骤操作即可完成注销；第二种是通过在线客服、电话等人工客户进行注销；第三种是银行 App 要求用户在网点完成注销环节。

目前，存在注销难的 App 有光大信托、储蓄罐、布谷农场等 7 款。

六、金融消费者保护的问题与建议

（一）金融消费者保护的问题

近年来，我国金融业发展迅速。面对数字经济时代的变化，在数据和技术层面，金融 App 消费者面临个人金融信息泄露的风险；在业务层面，金融消费者面临信息披露不

明，利用快消费节奏流程弱化协议中关键信息的风险；在网络层面，面临假冒伪劣 App 冒充官方软件，进行诈骗。

1．金融信息安全权益受损

数据泄露已成为金融行业的“顽疾”。根据中国互联网协会发布的网民权益保护调查报告，78.2%的网民的个人身份信息、63.4%的网民的网络金融交易记录曾被泄露过。近年来，每年发生的金融隐私泄露事件大约以 35%的速度在增长。

当前，人工智能、大数据、生物识别、移动互联网等大量新技术应用到金融领域，在为用户提供便捷高质量服务的同时，也给金融隐私的保护带来了更多风险挑战。除了身份证件信息、银行的交易记录、征信报告等数据泄露外，还面临交易密码被盗取、人脸识别支付、指纹支付、电子签名被仿冒的风险，物联网、大数据及云计算技术所依托的数据存储服务器，常常成为数据盗用的重点目标。

大量的网贷业务需求和尚不完善的个人征信体系，滋生了大量民间风控机构。一些公司为开展风控业务，使用非法爬取、采集、交换等方式获取或骗取公民身份类、位置类、征信类甚至通信类信息。

信息被窃取之后，轻则收到垃圾短信、邮件，再则接到接二连三的骚扰、诈骗电话，更有甚者，账户被盗刷，钱款不翼而飞，征信信息被盗用，莫名背上各类贷款。

金融消费者的信息保护成了亟待解决的问题。

2．金融服务标准不规范

目前，市场存在金融服务标准不规范的问题，相关金融产品销售人员学历不等，或存在误导或过度销售产品的情况，甚至有保证理财收益，不向金融消费者解释清金融产品存在的风险与收益，用“0 风险”“低成本高利率”等宣传语误导消费者购买与其风险认知和承受能力不符的产品。同时，这种行为也造成了不法分子钻空子、冒充金融产品销售人员，进行非法集资、投资理财诈骗等情况。

3．维权难

后疫情时代，线上化、无接触流程逐渐成为主流，而各种“无需等待、1 分钟放款”的推广信息冲击着消费者的眼球，让线上借贷流程也随着审批之快节奏而快起来，原本在线下应该逐字逐句阅读合同协议，而在线上快节奏的刺激下，合同协议变成了一种形式化流程，阅读也变得一目十行，不法 App 商家便利用金融消费者这一心理，在协议中捆绑各类分期产品，附加各种其他费用。待用户发现时，已在不知情情况下签订了协议，投诉无门。

消费者在受到欺骗后，一方面面临投诉无门的情况，最后转而通过网络平台曝光，但真正被大众所关注到的只占其中小部分，更多的投诉信息都淹没在信息流中；另一方面还面临发生消费者权益纠纷时，存在侵权行为隐蔽且复杂、多方纠纷责任主体不清、维权旋转门等困境。消费者往往没有掌握到能证明事实的证据，从而导致维权无效。

4．行业黑产乱象频发

疫情以来，线上化无接触金融逐渐成为主流，这也使得行业黑产乱象发生频率增加。不法分子通过伪造贫困证明、病历证明、住院缴费单等方式逃避还款。此外，还利用借款人心理，成立大量“反催收”黑中介，打着帮借款人退息、延期还款、减免手续费等幌子，通过教唆客户恶意投诉金融机构、传授恶意拖延还款的违法方式等行为，收取客户费用，牟取不当利益，形成灰色产业链。

（二）金融消费者保护的具体建议

围绕于我国 5G、移动互联网技术的飞速发展，尤其是叠加各类智能设备的普及应用，我国金融消费者借助智能手机，“触网”办理的金融业务种类日益增多。然而，金融业务不同于网络社交、游戏业态，它最大的风险在于用户的交易数据、信用数据易泄露，从而被不法分子利用，导致账户资金盗刷、诱导用户卷入消费贷骗局、金融欺诈等恶性事件。总体来说，维护金融消费者的合法权益，主要涵盖下述诸多方面。

1．增强大学生与老年人群的金融信息保护意识

消费者应从自身出发，增强信息保护意识，了解金融知识和相关政策，防止被骗。世上没有免费的午餐，金融用户不能轻信“薅羊毛”“刷单”“黑中介”所宣传的低付出、高回报投资项目。

尤其是针对诈骗团队最容易得手的两类人群，即大学生与老年人，他们的金融素养相对淡薄，容易听信谎言而受骗，因此日常要养成金融风险防控意识，譬如：妥善保管信用卡、身份证等，不随意泄露银行卡号、手机号、银行卡密码、资产状况等基础信息；办理理财、贷款、存款等业务时亲力亲为，对于作废的金融业务单据进行碎纸处理，不随意丢弃刷卡签购单、ATM 凭条、信用卡对账单等交易凭证；在下载安装 App 或在第三方办理业务时，留意权限设置，仔细阅读相关协议和合同条款内容，避免重要信息被非法使用；关注政府发出的消费者保护文件，了解消费者维权的渠道和方式。

2．金融机构与互联网平台定期展开数字金融教育

在金融科技的带动下，传统商业银行与新兴的金融科技公司均加速线上平台布局，而多数消费者往往盲目办理了信用卡、消费贷、保险等产品，缺乏理性判断能力。鉴于此，网络平台也需要融入金融教育数字化创新的因素，紧跟国家普惠金融战略的布局重

点，将数字金融教育纳入金融消费者权益日，金融知识普及日等活动。此外，行业协会应依托论坛讲座、网站专栏、风险提示等载体，加强金融消费者教育工作。

“无接触金融”模式兴起之后，金融消费者的一切行为全部线上化，因此网络平台需要在售前、售中以及售后各环节，对于消费者的金融风险展开智能提醒。在售前，平台应完善自身组织架构，确认好不同业务类型的负责部门，并按照相关法律法规合理制定产品价格与服务标准，通过远程银行的方式，使用户及时了解到金融业务办理流程，充分了解产品；在售中，网络平台有义务向金融消费者充分披露关键信息，且不得使用误导词汇或过度宣传欺骗消费者，同时应提醒消费者阅读合同相关条款，甚至可以在阅读条款后设置随机相关问题，确定消费者的理解程度；在售后，网络平台应积极处理消费者反馈的问题，并通过各种方式对消费者进行回访，了解消费者对产品质量与服务的意见，并根据情况及时改进。

3．监管部门注重征信系统管控与法律体系完善

结合我国国情，金融监管部门应当不断加强征信体系建设，并制定更严密的法律体系，防范数字欺诈与各类违法违规行为。尤其是众多的金融 App，是数亿网民接触金融服务的高频应用场景，因此对于线上金融服务的安全性、合规要求，应当保持“强监管”原则。

从金融 App 的法律规范来看，监管部门规定在上架前，通过移动金融客户端应用软件备案平台备案，检测 App 的组件、代码、数据等稳定性与安全性；上架后，App 平台方应当积极搜集用户反馈信息，同时通过金融科技应用风险监控平台，实时监控向监管部门反馈。政府部门可分季度对违规企业进行通报披露，提高威慑力，同时可利用征信系统，加强对金融信用信息的管理。建议国家建立官方 App 信息查询平台，利用大数据、物联网等技术将已上线 App 的注册信息、营业信息、违规次数、违规原因、投诉渠道等信息公开化展示，避免消费者被“假 App”欺骗，方便其投诉维权。

4．树立 6 大常见线上金融业务的风险防范意识

伴随大数据、人工智能等科技的创新发展，各种欺诈手段更加隐秘、多样，导致线上金融服务的风险呈现爆发式增长态势。具体来看，金融消费者应掌握下述 6 项线上业务的风险防范意识：

（1）网络借贷

包括“校园贷”“医美贷”“租房贷”等领域，如果消费者必须办理贷款，建议使用大平台，不要轻信网络广告和非正常渠道信息。在贷款额度的申请方面，用户应当根据自身经济水平，量力而行，不要随意向其他机构提供私人金融信息，避免在不知情情况下“被”贷款。

（2）投资理财

一般为互联网公司与券商、基金、银行合作推出的产品，身处后疫情时期，多数职

场人士处于焦虑情绪之中，“全民理财”时代更应谨慎看待投资，明确意识到“风险与收益并存”的原理。监管部门打破刚性兑付承诺后，投资者不能轻信“低成本高利率”的宣传理念，并且应当遵循“鸡蛋不要放在一个篮子里”的原则，投资理财要充分了解金融产品信息。

（3）第三方支付

目前，一批不法分子利用第三方支付工具，开展不同模式的诈骗行为。金融消费者在线上平台注册登录、短信验证码与银行卡交易密码输入等环节，要格外注重密码保护事项。此外，对于指纹登录与人脸识别等新兴科技，用户应当注重防范被仿冒或造假，不要轻易泄露个人信息，明确个人账户的资金变化情况，做好交易信息的凭证备份。

（4）虚拟货币欺诈

对于含有区块链、虚拟货币、数字货币等“字样”的投资项目，金融消费者应当保持高度警惕，不要随意添加热心“导师”和交流群，切勿轻信非正规平台的行情暴涨。无论对方如何诱导，都不要进行缴费充值、转账汇款。

（5）金融直播

2020 年的无接触模式，催生了各类理财产品与贷款优惠线上直播热潮。然而，直播质量参差不齐，并且直播人员存在过度营销、夸大产品收益等违规行为，导致欺骗消费者的事件陆续发生。根据银保监会此前发布的《关于防范金融直播营销有关风险的提示》，消费者应当树立谨慎投资理念，提升对于金融直播平台的主体资质、直播内容、投资风险等辨别能力。

（6）捆绑销售

不止是日常生活中的“车位捆绑”，“保险捆绑”事件也层出不穷。互联网贷款规模增长的背后，也涌现出一批借款人投诉捆绑销售保险产品的事件。鉴于此，建议金融消费者在线办理贷款申请时，应当仔细阅读电子合同条款，明确购买保险产品的扣费周期与注意事项，不可轻信客服电话口头告知的贷款利率。

附件 1　金融 App 备案名单

序号	公司类型	单位名称	App 产品名称	备案名单	产品类型	App 数量
一、银行（158 家银行，436 款 App）						
1、国有大型商业银行（6 家银行、26 款 App）						
1	国有大型商业银行	中国工商银行股份有限公司	中国工商银行	第一批	Android &ios	2
			融 e 购	第六批	Android &ios	2
			工银融 e 联	第六批	Android &ios	2
			工银 e 生活	第六批	Android &ios	2
			中国工商银行企业手机银行	第六批	Android &ios	2
			工银商户之家	第六批	Android &ios	2
2	国有大型商业银行	中国农业银行股份有限公司	农行掌上银行	第二批	Android &ios	2
3	国有大型商业银行	中国银行股份有限公司	中国银行	第一批	Android &ios	2
4	国有大型商业银行	中国建设银行股份有限公司	中国建设银行	第一批	Android &ios	2
5	国有大型商业银行	交通银行股份有限公司	买单吧	第四批	Android &ios	2
6	国有大型商业银行	中国邮政储蓄银行股份有限公司	邮储银行	第二批	Android &ios	2
			邮储信用卡	第三批	Android &ios	2
			邮储生活	第三批	Android &ios	2
2、股份制商业银行（8 家银行，61 款 App）						
7	股份制商业银行	平安银行股份有限公司	平安口袋银行	第一批	Android &ios	2
8	股份制商业银行	广发银行股份有限公司	广发银行	第一批	Android &ios	2
			发现精彩	第一批	Android &ios	2
9	股份制商业银行	中国光大银行股份有限公司	光大银行	第二批	Android &ios	2
			云缴费	第二批	Android &ios	2
10	股份制商业银行	中信银行股份有限公司	动卡空间	第一批	Android &ios	2
			中信银行	第一批	Android &ios	2
11	股份制商业银行	招商银行股份有限公司	掌上生活	第一批	Android &ios	2
			招商银行	第一批	Android &ios	2
			招贷	第五批	Android &ios	2
12	股份制商业银行	兴业银行股份有限公司	兴业银行	第一批	Android &ios	2
			钱 e 付	第五批	Android	1
			钱大掌柜	第五批	Android	1
			兴业企业银行	第五批	Android &ios	2
			兴 e 付	第五批	Android &ios	2
			兴业管家	第六批	Android &ios	2
13	股份制商业银行	中国民生银行股份有限公司	民生银行	第一批	Android &ios	2
			民生信用卡	第一批	Android &ios	2
			民生企业银行	第二批	Android &ios	2
			民生同业 e+	第二批	Android &ios	2

			中国民生银行直销银行	第二批	Android &ios	2
14	股份制商业银行	上海浦东发展银行股份有限公司	浦发银行	第四批	Android &ios	2
			浦大喜奔	第四批	Android &ios	2
			甜橘	第五批	Android &ios	2
			浦发收银宝	第五批	Android &ios	2
			浦发村镇银行	第五批	Android &ios	2
			浦发企业版	第五批	Android &ios	2
			e 同行	第五批	Android &ios	2
			浦发境外手机银行	第五批	Android &ios	2
			浦发扫码付	第五批	Android &ios	2
			浦汇 O2O	第五批	Android &ios	2
			and 金融	第五批	ios	1
3、城市商业银行（30 家银行，86 款 App）						
15	城市商业银行	自贡银行股份有限公司	恐龙银行	第五批	Android	1
16	城市商业银行	绵阳市商业银行股份有限公司	绵阳市商业银行	第五批	Android &ios	2
17	城市商业银行	宁波银行股份有限公司	宁波银行	第一批	Android &ios	2
18	城市商业银行	北京银行股份有限公司	北京银行	第五批	Android &ios	2
19	城市商业银行	东营银行股份有限公司	东营银行	第一批	Android &ios	2
20	城市商业银行	广西北部湾银行股份有限公司	北部湾银行	第五批	Android &ios	2
21	城市商业银行	厦门国际银行股份有限公司	厦门国际银行	第二批	Android &ios	2
22	城市商业银行	徽商银行股份有限公司	徽商银行	第一批	Android &ios	2
23	城市商业银行	天津银行股份有限公司	天津银行	第二批	Android &ios	2
24	城市商业银行	乐山市商业银行股份有限公司	一码付商户版	第六批	Android &ios	2
25	城市商业银行	无锡锡商银行股份有限公司	锡商银行	第四批	Android &ios	2
26	城市商业银行	珠海华润银行股份有限公司	润 E 企	第五批	ios	1
			润钱包	第五批	Android	1
27	城市商业银行	西安银行股份有限公司	西安银行	第一批	Android &ios	2
28	城市商业银行	江西银行股份有限公司	掌上银行	第五批	Android &ios	2
29	城市商业银行	新疆汇和银行股份有限公司	汇和直销银行	第五批	Android &ios	2
30	城市商业银行	葫芦岛银行股份有限公司	葫芦岛银行	第五批	Android &ios	2
31	城市商业银行	宜宾市商业银行股份有限公司	宜宾商业银行	第五批	Android &ios	2
32	城市商业银行	辽阳银行股份有限公司	辽阳银行	第五批	Android &ios	2
33	城市商业银行	重庆三峡银行股份有限公司	三峡付	第一批	Android &ios	2
34	城市商业银行	齐商银行股份有限公司	齐商银行	第五批	Android &ios	2
			齐商直销银行	第五批	Android &ios	2
35	城市商业银行	甘肃银行股份有限公司	甘肃银行	第四批	Android &ios	2
			甘肃银行直销银行	第四批	Android &ios	2
36	城市商业银行	青岛银行股份有限公司	青岛银行	第四批	Android &ios	2
36	城市商业银行		青银企业版	第四批	Android &ios	2
37	城市商业银行	柳州银行股份有限公司	柳州银行	第四批	Android &ios	2
37	城市商业银行		柳行收银通	第四批	Android &ios	2

38	城市商业银行	兰州银行股份有限公司	兰州银行	第四批	Android &ios	2
38	城市商业银行		百合生活	第四批	Android &ios	2
39	城市商业银行	江苏银行股份有限公司	江苏银行	第四批	Android &ios	2
39	城市商业银行		江苏银行直销银行	第四批	Android &ios	2
40	城市商业银行	中原银行股份有限公司	中原银行	第三批	Android &ios	2
40	城市商业银行		中原企业银行	第三批	Android &ios	2
41	城市商业银行	成都银行股份有限公司	成都银行（新版个人手机银行）	第五批	Android &ios	2
41	城市商业银行		成都银行（新版企业手机银行）	第五批	Android &ios	2
42	城市商业银行	厦门银行股份有限公司	厦行 e 企管	第四批	Android &ios	2
42	城市商业银行		厦门银行	第五批	Android &ios	2
43	城市商业银行	威海市商业银行股份有限公司	手机银行	第六批	Android &ios	2
43	城市商业银行		威海直销银行	第六批	Android &ios	2
43	城市商业银行		威海企业银行	第六批	Android &ios	2
44	城市商业银行	杭州银行股份有限公司	杭州银行个人手机银行	第六批	ios	1
			杭州银行企业手机银行	第六批	Android &ios	2
			杭州银行直销银行	第六批	Android &ios	2
			杭州银行托管银行	第六批	Android &ios	2
4、民营银行（4 家银行，7 款 App）						
45	民营银行	上海华瑞银行股份有限公司	上海华瑞银行	第五批	Android	1
46	民营银行	威海蓝海银行股份有限公司	蓝海银行	第六批	Android &ios	2
47	民营银行	吉林亿联银行股份有限公司	亿联银行	第四批	Android &ios	2
48	民营银行	重庆富民银行股份有限公司	富民银行	第四批	Android &ios	2
5、农村商业银行（13 家银行，53 款 App）						
49	农村商业银行	武汉农村商业银行股份有限公司	武汉农商银行	第六批	ios	1
50	农村商业银行	广东南海农村商业银行股份有限公司	南海农商银行移动银行	第五批	Android	1
51	农村商业银行	吉林九台农村商业银行股份有限公司	九商信用卡	第一批	Android &ios	2
52	农村商业银行	安徽马鞍山农村商业银行股份有限公司	新华村镇银行	第五批	Android &ios	2
53	农村商业银行	江苏扬州农村商业银行股份有限公司	一当来客	第五批	Android &ios	2
54	农村商业银行	重庆农村商业银行股份有限公司	重庆农商行	第五批	Android &ios	2
55	农村商业银行	亳州药都农村商业银行股份有限公司	药都农商行	第五批	Android &ios	2
56	农村商业银行	江苏江阴农村商业银行股份有限公司	江阴农商银行	第六批	Android &ios	2
			江阴企业银行	第六批	Android &ios	2
57	农村商业银行	宁夏黄河农村商业银行股份有限公司	黄河银行	第六批	Android &ios	2
			黄河 e 贷	第六批	Android &ios	2
58	农村商业银行	深圳农村商业银行股份有限公司	深圳农商行	第四批	Android &ios	2
			深农商企业版	第四批	Android &ios	2
			信通收钱宝	第五批	Android &ios	2
			深农商信用卡	第六批	Android	1
59	农村商业银行	上海农村商业银行股份有限公司	上海农商银行信用卡	第五批	Android &ios	2
			上海农商银行	第五批	Android &ios	2
			上海农商银行（企业版）	第五批	Android	1

			沪农商村镇银行	第六批	Android &ios	2
60	农村商业银行	成都农村商业银行股份有限公司	成都农商银行企业移动银行	第五批	Android &ios	2
			中成村镇银行	第五批	Android &ios	2
			蓉 E 扫	第五批	Android &ios	2
			成都农商直销银行	第五批	Android &ios	2
			成都农商银行	第五批	ios	1
61	农村商业银行	广州农村商业银行股份有限公司	广州农村商业银行移动银行	第一批	Android &ios	2
			企业移动银行	第五批	Android &ios	2
			赢家生意圈	第五批	Android &ios	2
			珠江直销银行	第五批	Android &ios	2
			珠江收银	第五批	Android &ios	2
6、村镇银行（89 家银行，175 款 App）						
62	村镇银行	桂林国民村镇银行有限责任公司	桂林国民村镇银行	第六批	ios	1
63	村镇银行	昌乐乐安村镇银行股份有限公司	昌乐村镇银行	第六批	ios	1
64	村镇银行	德惠敦银村镇银行股份有限公司	德惠敦银村镇银行	第六批	ios	1
65	村镇银行	宁夏西吉汇发村镇银行股份有限公司	西吉汇发村镇银行	第五批	Android &ios	2
66	村镇银行	宁夏青铜峡贺兰山村镇银行股份有限公司	青铜峡贺兰山村镇银行	第五批	Android &ios	2
67	村镇银行	重庆永川北银村镇银行股份有限公司	永川北银	第五批	Android &ios	2
68	村镇银行	宁夏彭阳贺兰山村镇银行股份有限公司	彭阳村镇银行	第五批	Android &ios	2
69	村镇银行	枝江汉银村镇银行股份有限公司	枝江汉银	第六批	Android &ios	2
70	村镇银行	宁夏惠农贺兰山村镇银行股份有限公司	惠农贺兰山村镇银行	第五批	Android &ios	2
71	村镇银行	郓城北海村镇银行股份有限公司	郓城北海村镇银行	第六批	Android &ios	2
72	村镇银行	宁津胶东村镇银行股份有限公司	宁津胶东村镇银行	第五批	Android &ios	2
73	村镇银行	垣曲县河东村镇银行有限责任公司	垣曲河东村镇银行	第六批	Android &ios	2
74	村镇银行	内江兴隆村镇银行股份有限公司	内江兴隆村镇银行	第五批	Android &ios	2
75	村镇银行	宜宾兴宜村镇银行有限责任公司	宜宾兴宜村镇银行	第六批	Android &ios	2
76	村镇银行	牟平胶东村镇银行股份有限公司	牟平胶东村镇银行	第五批	Android &ios	2
77	村镇银行	夏县河东村镇银行有限责任公司	河东村镇银行	第六批	Android &ios	2
78	村镇银行	梅州客家村镇银行股份公司	梅州客家村镇银行	第五批	Android &ios	2
79	村镇银行	武城圆融村镇银行股份有限公司	武城圆融村镇银行	第五批	Android &ios	2
80	村镇银行	吕梁孝义汇通村镇银行股份有限公司	孝义汇通村镇银行	第五批	Android &ios	2
81	村镇银行	无为徽银村镇银行有限责任公司	无为徽银村镇银行	第五批	Android &ios	2
82	村镇银行	六盘水钟山凉都村镇银行股份有限公司	凉都村镇银行	第六批	Android &ios	2
83	村镇银行	天津宁河村镇银行股份有限公司	天津宁河村镇银行	第六批	Android &ios	2
84	村镇银行	灵丘县长青村镇银行有限责任公司	灵丘长青村镇银行	第五批	Android &ios	2
85	村镇银行	深圳南山宝生村镇银行股份有限公司	宝生村镇银行	第五批	Android &ios	2
86	村镇银行	辽宁彰武金通村镇银行股份有限公司	金通村镇银行	第五批	Android &ios	2
87	村镇银行	韶山光大村镇银行股份有限公司	韶山光大村镇银行	第五批	Android &ios	2
88	村镇银行	乐亭舜丰村镇银行股份有限公司	乐亭舜丰村镇银行	第五批	Android &ios	2
89	村镇银行	山东沂南蓝海村镇银行股份有限公司	山东沂南蓝海村镇银行	第六批	Android &ios	2
90	村镇银行	乐陵圆融村镇银行股份有限公司	乐陵圆融村镇银行	第五批	Android &ios	2

91	村镇银行	山东利津舜丰村镇银行股份有限公司	利津舜丰村镇银行	第六批	Android &ios	2
92	村镇银行	廊坊市广阳舜丰村镇银行股份有限公司	广阳舜丰村镇银行	第五批	Android &ios	2
93	村镇银行	山东兰陵村镇银行股份有限公司	兰陵村镇银行	第六批	Android &ios	2
94	村镇银行	莱阳胶东村镇银行股份有限公司	莱阳胶东村镇银行	第五批	Android &ios	2
95	村镇银行	山东惠民舜丰村镇银行股份有限公司	惠民舜丰村镇银行	第六批	Android &ios	2
96	村镇银行	凯里东南村镇银行有限责任公司	凯里东南村镇银行	第五批	Android &ios	2
97	村镇银行	清镇兴邦村镇银行有限责任公司	清镇兴邦村镇银行	第五批	Android &ios	2
98	村镇银行	开封新东方村镇银行股份有限公司	开封新东方村镇银行	第六批	Android &ios	2
99	村镇银行	齐河胶东村镇银行股份有限公司	齐河胶东村镇银行	第五批	Android &ios	2
100	村镇银行	晋中市太谷兴泰村镇银行股份有限公司	兴泰村镇银行	第五批	Android &ios	2
101	村镇银行	平阴蓝海村镇银行股份有限公司	平阴蓝海村镇银行	第六批	Android &ios	2
102	村镇银行	金寨徽银村镇银行有限责任公司	金寨徽银村镇银行	第五批	Android &ios	2
103	村镇银行	宁夏中宁青银村镇银行股份有限公司	青银村镇银行	第五批	Android &ios	2
104	村镇银行	江苏淮安光大村镇银行股份有限公司	淮安光大村镇银行	第五批	Android &ios	2
105	村镇银行	宁夏永宁汇发村镇银行股份有限公司	永宁汇发村镇银行	第五批	Android &ios	2
106	村镇银行	济阳北海村镇银行股份有限公司	济阳北海村镇银行	第六批	Android &ios	2
107	村镇银行	遵义汇川黔兴村镇银行有限责任公司	遵义汇川黔兴村镇银行	第六批	Android &ios	2
108	村镇银行	济宁蓝海村镇银行股份有限公司	济宁蓝海村镇银行	第六批	Android &ios	2
109	村镇银行	重庆秀山北银村镇银行股份有限公司	秀山北银	第五批	Android &ios	2
110	村镇银行	济南高新北海村镇银行股份有限公司	济南高新北海村镇银行	第六批	Android &ios	2
111	村镇银行	远安金谷村镇银行股份有限公司	远安金谷村镇银行	第六批	Android &ios	2
112	村镇银行	遵义播州汇隆村镇银行有限责任公司	汇隆村镇银行	第五批	Android &ios	2
113	村镇银行	阳信河海村镇银行股份有限公司	阳信河海村镇银行	第六批	Android &ios	2
114	村镇银行	贵阳小河科技村镇银行股份有限公司	贵阳小河科技村镇银行	第六批	Android &ios	2
115	村镇银行	芜湖圆融村镇银行股份有限公司	芜湖圆融村镇银行	第六批	Android &ios	2
116	村镇银行	广饶梁邹村镇银行股份有限公司	广饶梁邹村镇银行	第六批	Android &ios	2
117	村镇银行	唐山市丰南舜丰村镇银行股份有限公司	丰南舜丰村镇银行	第五批	Android &ios	2
118	村镇银行	阜平大商村镇银行股份有限公司	大商村镇银行	第六批	Android &ios	2
119	村镇银行	陕西周至农科村镇银行股份有限公司	周至农科村镇银行	第五批	Android &ios	2
120	村镇银行	费县梁邹村镇银行股份有限公司	费县梁邹村镇银行	第六批	Android &ios	2
121	村镇银行	山东历城圆融村镇银行股份有限公司	历城圆融村镇银行	第六批	Android &ios	2
122	村镇银行	繁峙县新田村镇银行股份有限公司	新田银行	第五批	Android &ios	2
123	村镇银行	任丘村镇银行股份有限公司	任丘村镇银行	第六批	Android &ios	2
124	村镇银行	定陶河海村镇银行股份有限公司	定陶河海村镇银行	第六批	Android &ios	2
125	村镇银行	平原圆融村镇银行股份有限公司	平原圆融村镇银行	第五批	Android &ios	2
126	村镇银行	德州陵城圆融村镇银行股份有限公司	陵城圆融村镇银行	第五批	Android &ios	2
127	村镇银行	宁夏原州津汇村镇银行有限责任公司	原州津汇银行	第五批	Android &ios	2
128	村镇银行	淄博博山北海村镇银行股份有限公司	博山北海村镇银行	第六批	Android &ios	2
129	村镇银行	宁夏同心津汇村镇银行有限责任公司	同心津汇	第五批	Android &ios	2
130	村镇银行	大洼恒丰村镇银行股份有限公司	恒丰村镇银行	第六批	Android &ios	2
131	村镇银行	禹城胶东村镇银行股份有限公司	禹城胶东村镇银行	第五批	Android &ios	2

132	村镇银行	大城舜丰村镇银行股份有限公司	大城舜丰村镇银行	第五批	Android &ios	2
133	村镇银行	尉氏合益村镇银行股份有限公司	尉氏合益村镇银行	第五批	Android &ios	2
134	村镇银行	朝阳柳城村镇银行股份有限公司	朝阳柳城村镇银行	第五批	Android &ios	2
135	村镇银行	山东临朐聚丰村镇银行股份有限公司	临朐村镇银行	第五批	Android &ios	2
136	村镇银行	珠海横琴村镇银行股份有限公司	珠海横琴村镇银行	第六批	Android &ios	2
137	村镇银行	青岛黄岛舜丰村镇银行股份有限公司	青岛黄岛舜丰村镇银行	第五批	Android &ios	2
138	村镇银行	滨州河海村镇银行股份有限公司	滨州河海村行	第六批	Android &ios	2
139	村镇银行	宁夏西夏贺兰山村镇银行股份有限公司	西夏贺兰山村镇银行	第五批	Android &ios	2
140	村镇银行	北京延庆村镇银行股份有限公司	北京延庆村镇银行	第五批	Android &ios	2
141	村镇银行	夏津胶东村镇银行股份有限公司	夏津胶东村镇银行	第五批	Android &ios	2
142	村镇银行	霸州舜丰村镇银行股份有限公司	霸州舜丰村镇银行	第五批	Android &ios	2
143	村镇银行	山东金乡蓝海村镇银行股份有限公司	金乡蓝海村镇银行	第六批	Android &ios	2
144	村镇银行	安新大商村镇银行股份有限公司	安新大商村镇银行	第六批	Android &ios	2
145	村镇银行	浙江建德湖商村镇银行股份有限公司	湖商村镇银行	第五批	Android &ios	2
146	村镇银行	安丘北海村镇银行股份有限公司	安丘北海银行	第六批	Android &ios	2
147	村镇银行	盘山安泰村镇银行股份有限公司	盘山安泰村镇银行	第五批	Android &ios	2
148	村镇银行	安徽黟县新淮河村镇银行股份有限公司	黟县新淮河村镇银行	第六批	Android &ios	2
149	村镇银行	深圳龙岗鼎业村镇银行股份有限公司	鼎业银行	第五批	Android &ios	2
150	村镇银行	安徽固镇新淮河村镇银行股份有限公司	固镇新淮河村镇银行	第六批	Android &ios	2
7、农村信用社（6 家银行，24 款 App）						
151	农村信用社	安徽省农村信用社联合社	安徽农金	第一批	ios	1
152	农村信用社	甘肃省农村信用社联合社	甘肃农信	第五批	Android	1
153	农村信用社	陕西省农村信用社联合社	陕西信合	第二批	Android &ios	2
154	农村信用社	四川省农村信用社联合社	四川农信	第五批	Android &ios	2
			惠支付商户版	第五批	Android	1
			兴川信用卡	第六批	Android &ios	2
155	农村信用社	山东省农村信用社联合社	山东农信企业版	第五批	Android &ios	2
			山东农信	第五批	Android &ios	2
			智 e 付	第六批	Android &ios	2
			移动信贷	第六批	ios	1
156	农村信用社	广东省农村信用社联合社	广东农信手机银行	第四批	Android &ios	2
			广东农信企业手机银行	第四批	Android &ios	2
			悦农生活	第四批	Android &ios	2
			悦农 e 付收银台	第四批	Android &ios	2
8、外资法人银行（2 家银行，4 款 App）						
157	外资法人银行	东亚银行（中国）有限公司	东亚银行	第一批	Android &ios	2
158	外资法人银行	恒生银行（中国）有限公司	恒生中国	第一批	Android &ios	2
二、信托（3 家公司，4 款 App）						
159	信托	西藏信托有限公司	西藏信托	第五批	ios	1
160	信托	陆家嘴国际信托有限公司	陆家嘴信托	第五批	Android	1
161	信托	陕西省国际信托股份有限公司	陕国投信托	第二批	Android &ios	2

三、消费金融（8 家公司，17 款 App）						
162	消费金融	平安消费金融有限公司	平安消费金融	第六批	Android &ios	2
163	消费金融	盛银消费金融有限公司	盛银消费金融	第四批	Android &ios	2
164	消费金融	河南中原消费金融股份有限公司	中原消费金融	第二批	Android &ios	2
165	消费金融	兴业消费金融股份公司	空手到	第二批	Android &ios	2
166	消费金融	内蒙古蒙商消费金融股份有限公司（原名包银消费金融）	包银消费金融	第五批	Android &ios	2
167	消费金融	招联消费金融有限公司	招联金融	第一批	Android &ios	2
168	消费金融	马上消费金融股份有限公司	安逸花	第一批	Android &ios	2
169	消费金融	中邮消费金融有限公司	中邮钱包	第四批	Android &ios	2
			中邮消费移动作业平台	第四批	Android	1
四、保险（7 家公司，16 款 App）						
170	保险	黄河财产保险股份有限公司	黄河移动查勘	第六批	Android	1
171	保险	上海安国保险经纪有限公司	保阁	第三批	Android &ios	2
172	保险	众安在线财产保险股份有限公司	众安保险	第四批	Android &ios	2
173	保险	中国平安人寿保险股份有限公司	平安金管家	第三批	Android &ios	2
174	保险	平安健康保险股份有限公司	平安健康	第一批	Android &ios	2
175	保险	华海财产保险股份有限公司	华海移动营销	第五批	Android &ios	2
			华海移动查勘	第五批	Android	1
176	保险	宜信博诚保险销售服务（北京）股份有限公司	保险合伙人	第二批	Android &ios	2
			小智保险	第二批	Android &ios	2
五、基金（2 家公司，4 款 App）						
177	基金	华泰柏瑞基金管理有限公司	华泰柏瑞基金	第五批	Android &ios	2
178	基金	上海陆金所基金销售有限公司	陆 PRO	第一批	Android &ios	2
六、支付&金融科技（24 家公司，71 款 App）						
179	支付&金融科技	成都天府通金融服务股份有限公司	天府通	第五批	Android	1
180	支付&金融科技	拉卡拉支付股份有限公司	收款宝 MAX	第一批	Android &ios	2
181	支付&金融科技	上海付费通信息服务有限公司	付费通	第五批	Android &ios	2
182	支付&金融科技	上海陆家嘴国际金融资产交易市场股份有限公司	陆金所	第一批	Android &ios	2
183	支付&金融科技	北京度小满支付科技有限公司	度小满支付 SDK	第四批	Android &ios	2
184	支付&金融科技	上海携程小额贷款有限责任公司	携程金融	第四批	Android &ios	2
185	支付&金融科技	福州三六零网络小额贷款有限公司	360 借条	第一批	Android &ios	2
186	支付&金融科技	广州合利宝支付科技有限公司	合利宝	第五批	Android &ios	2
187	支付&金融科技	广州拉卡拉网络小额贷款有限责任公司	拉卡拉	第一批	Android &ios	2
188	支付&金融科技	广州数融互联网小额贷款有限公司	榕树贷款	第一批	Android &ios	2
189	支付&金融科技	深圳市分期乐网络科技有限公司	分期乐	第二批	Android &ios	2
190	支付&金融科技	京东数字科技控股有限公司	京东金融	第一批	Android &ios	2
191	支付&金融科技	北京畅捷通支付技术有限公司	店小友	第二批	Android &ios	2
192	支付&金融科技	财付通支付科技有限公司	微信	第一批	Android &ios	2
193	支付&金融科技	中国银联股份有限公司	云闪付	第一批	Android &ios	2
194	支付&金融科技	天翼电子商务有限公司	翼支付	第五批	Android &ios	2

195	支付&金融科技	浙江蚂蚁小微金融服务集团股份有限公司	支付宝 SDK	第一批	Android &ios	2
196	支付&金融科技	武汉合众易宝科技有限公司	合众钱包	第三批	Android &ios	2
197	支付&金融科技	江苏开金互联网金融资产交易中心有限公司	开金中心	第二批	Android &ios	2
198	支付&金融科技	鹰潭融世纪网络小额贷款有限公司	融 360	第二批	Android &ios	2
199	支付&金融科技	随行付支付有限公司	随行付 Plus	第四批	Android &ios	2
			鑫一付	第四批	Android &ios	2
200	支付&金融科技	上海优扬新媒信息技术有限公司	度小满金融	第一批	Android &ios	2
			度小满理财	第二批	Android &ios	2
			有钱花	第二批	Android &ios	2
201	支付&金融科技	福建国通星驿网络科技有限公司	通刷 MPOS	第六批	Android &ios	2
			通付 MPOS	第六批	Android &ios	2
			星支付	第六批	Android &ios	2
			邮驿付	第六批	Android &ios	2
			星管家	第六批	Android &ios	2
202	支付&金融科技	深圳瑞银信信息技术有限公司	瑞通宝	第二批	Android &ios	2
			瑞刷	第二批	Android &ios	2
			瑞和宝	第二批	Android &ios	2
			联付天下	第二批	Android &ios	2
			瑞银信	第二批	Android &ios	2
			瑞钱包	第二批	Android &ios	2

注 1：资料来源：零壹智库，中国互联网金融协会。

注 2:同一款 App 如果同时备案了 Android 和 ios 两个，会计算为 2 个 App

附件 2　79 款 App 被工信部及下属机构通报侵害用户权益

时间	部门	应用名称	应用开发者	所涉问题
2021-03-12	工信部	收钱吧	上海收钱吧互联网科技有限公司	违规收集个人信息
2021-03-12	工信部	鑫汇宝贵金属	鑫滙寶貴金屬有限公司	违规收集个人信息
2021-02-23	广东省通信管理局	白熊保单管家	深圳数飞科技有限公司	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策，申请获取存储权限和电话权限；
				隐私政策中未逐一列出获取个人姓名、出生日期和证件号信息的目的、方式、范围；
				账号注销难：未提供有效的注销账号功能，且在隐私政策和相关界面上没有注销指引。
2021-02-23	广东省通信管理局	布谷农场	深圳财富农场互联网金融服务有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-02-23	广东省通信管理局	分期乐	深圳市分期乐网络科技有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-02-23	广东省通信管理局	广金所	广金所信息服务有限公司	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策，申请获取存储权限；
				未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-02-23	广东省通信管理局	合众 e 贷财富	深圳合众财富金融投资管理有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围；
				违反必要原则收集个人信息：用户不同意开启非必要的相机权限，拒绝提供修改头像业务；
				更正、删除用户信息及注销用户账号的处理承诺时限（30 天）均超过 15 个工作日。
2021-02-23	广东省通信管理局	金酷	深圳市崇广科技有限公司	隐私政策中未逐一列出获取存储、电话、位置和相机权限的目的、方式、范围；
				未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围；
				账号注销难：未提供有效的注销账号功能，且在隐私政策和相关界面上没有注销指引。
2021-02-23	广东省通信管理局	平安精选	中国平安保险（集团）股份有限公司	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策，申请获取存储和电话权限；
				在登录注册页面，以默认方式同意隐私政策；

时间	部门	应用名称	应用开发者	所涉问题
				更正、删除用户信息的处理承诺时限（30 天）超过 15 个工作日。
2021-02-23	广东省通信管理局	通付宝	通付宝网络技术有限公司	隐私政策难以访问：进入 App 主界面后，无法访问到隐私政策
				首次开启 App，未同意隐私政策前行为监控发现获取 GET_TASK 检索了应用程序、Android ID、MAC 地址、IMEI、IMSI 等用户信息；
				不给权限不让用：用户不同意开启非必要的位置和相机权限，拒绝提供所有业务功能。
2021-02-23	广东省通信管理局	小花借条	广东国寿互联网金融信息服务有限公司	未公开收集使用规则；
				在申请收集用户姓名、身份证号码等敏感信息时，未同步告知用户其目的；
				未提供有效的更正、删除个人信息及注销账号功能。
2021-02-23	广东省通信管理局	信用卡还呗	广州方圆围网络科技有限公司	首次开启 App，未同意隐私政策前行为监控发现获取 GET_TASK 检索了应用程序、Android ID、MAC 地址、IMEI、IMSI 等用户信息；
				未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-02-23	广东省通信管理局	长城炼金术	长城证券股份有限公司	隐私政策中未明确列出获取相机权限和收集银行卡和身份证信息的目的、方式、范围；
				未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围；
				App 在用户未使用相关功能或服务时，提前申请获取终端的位置权限。
2021-02-23	广东省通信管理局	掌富易购	广州掌富易购跨境电商有限公司	未公开收集使用规则：在正常网络环境下，隐私政策无法查看。
2021-01-22	工信部	掌中投	中国中金财富证券有限公司	违规收集个人信息
				App 强制、频繁、过度索取权限
2021-01-21	湖北省通信管理局	小龙理财	长江期货股份有限公司	
2021-01-21	湖北省通信管理局	小美金融	美尔雅期货有限公司	
2021-01-11	广东省通信管理局	一创智富通	第一创业证券股份有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-01-11	广东省通信管理局	东莞银行	东莞银行股份有限公司	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策前行为监控获取 GET_TASK 发现检索了应用程序、Android ID、MAC 地址、IMEI、IMSI
				明确拒绝非必要权限后仍然频繁索要

时间	部门	应用名称	应用开发者	所涉问题
				未在隐私政策中发现描述撤回已同意授权的条款描述
				未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-01-11	广东省通信管理局	广发信用卡发现精彩	广发银行股份有限公司信用卡中心	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-01-11	广东省通信管理局	万达普惠	广州万达普惠网络小额贷有限公司	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策前行为监控发现 GET_TASK 检索了应用程序、Android ID、MAC 地址、IP 地址
2021-01-11	广东省通信管理局	广州银行	广州银行股份有限公司	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策前行为监控发现获取 GET_TASK 检索了应用程序、Android ID、MAC 地址、IP 地址、IMEI、IMSI；
				未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-01-11	广东省通信管理局	加油宝	加油宝金融科技服务（深圳）有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-01-11	广东省通信管理局	民贷天下	民加科风信息技术有限公司	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策，申请获取电话、麦克风、存储和相机权限；
				未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-01-11	广东省通信管理局	贝多多	深圳贝多多科技有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
				个人信息安全投诉、举报渠道的处理承诺时限（30 天）超过 15 个工作日。
2021-01-11	广东省通信管理局	鑫圣贵金属	深圳前海钜丰金业有限公司	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策，申请获取存储和位置权限；
				未公开收集使用个人信息的规则；
				未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围；
				征得用户同意前，App 嵌入的第三方 SDK 私自收集用户硬件序列号（IMEI）信息。
2021-01-11	广东省通信管理局	友金所	深圳前海用友力合金融服务有限公司	隐私政策中未逐一列出获取相机权限、麦克风权限的目的、方式、范围；
				未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-01-11	广东省通信管理局	金斧子基金	深圳市金斧子基金销售有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围；
				App 在用户未使用相关功能或服务时，提前申请开启相机权限。

时间	部门	应用名称	应用开发者	所涉问题
2021-01-11	广东省通信管理局	炒股达人	深圳市前海合众互联网科技有限公司	账号注销难：应用内未发现账号注销功能，也没有提供相关指引；
				隐私政策中没有公开收集使用个人信息的规则；
				应用申请使用相机权限,但隐私政策未公开收集使用规则。
2021-01-11	广东省通信管理局	股票牛	深圳市前海迅智系统科技有限公司	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策，申请获取存储、电话权限；
				未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围；
				征得用户同意前，App 嵌入的第三方 SDK 私自收集 IMEI、MAC 地址信息。
2021-01-11	广东省通信管理局	人人聚财	深圳市人人聚财金融信息服务有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围；
				未经用户同意，App 本身私自收集用户 IMEI 信息。
2021-01-11	广东省通信管理局	华盛通	深圳市时代华盛网络科技有限公司	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策，申请获取存储权限。
2021-01-11	广东省通信管理局	摇钱花	深圳市小赢科技责任有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围；
				App 在用户未使用相关功能或服务时，提前申请开启定位权限；
				个人信息安全投诉、举报渠道的处理承诺时限（30 天）超过 15 个工作日。
2021-01-11	广东省通信管理局	投哪网	深圳投哪金融服务有限公司	首次运行 App 未提示用户阅读并同意隐私政策申请获取电话和存储权限；
				未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-01-11	广东省通信管理局	赚钱了	深圳佑辰网络技术有限公司	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策，申请获取电话权限。
2021-01-11	广东省通信管理局	顺德农商银行	顺德农商银行	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策前行为监控发现获取 GET_TASK 检索了应用程序、Android ID、MAC 地址；
				未明示收集使用个人信息的目的，方式和范围；
				明确拒绝非必要权限后再次打开 App 会再次索要权限；
				未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-01-11	广东省通信管理局	万联 e 万通	万联证券股份有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围；

时间	部门	应用名称	应用开发者	所涉问题
				App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策前行为监控发现获取 GET_TASK 检索了应用程序、Android ID、MAC 地址、IMSI、IMEI 信息。
2021-01-11	广东省通信管理局	我来数科	卫盈联信息技术（深圳）有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-01-11	广东省通信管理局	小花钱包	小花互联网金融服务（深圳）有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-01-11	广东省通信管理局	招联好期贷	招联消费金融有限公司	App 在用户未使用位置相关功能或服务时，提前申请开启定位权限。
2021-01-11	广东省通信管理局	融 e 生活	中国工商银行股份有限公司深圳市分行	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策，申请获取存储、定位和电话权限； 未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围； App 在用户未使用相关功能或服务时，提前申请开启定位权限； 个人信息安全投诉、举报渠道的（承诺）处理时限为 30 天，超过 15 个工作日。
2021-01-11	广东省通信管理局	平安好贷	中国平安保险（集团）股份有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-01-11	广东省通信管理局	平安金管家	中国平安保险（集团）股份有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2021-01-11	广东省通信管理局	91 淘金	珠海麒润网络科技有限公司	隐私政策中未逐一列出获取存储权限的目的、方式、范围； 以默认方式同意隐私政策； 不给权限不让用：用户不同意开启非 App 运行最小必要的电话权限，App 无法使用； 更正、删除用户信息、注销用户账号和安全投诉、举报的处理承诺时限（30 天）超过 15 个工作日。
2021-01-11	广东省通信管理局	金元宝理财	深圳前海金元宝互联网金融服务有限公司	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策，申请获取存储权限； 未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围； 以默认方式同意隐私政策。
2021-01-11	广东省通信管理局	E 动生命	富德生命人寿保险股份有限公司	App 首次运行未经用户阅读并同意隐私政策，申请获取相机权限、位置权限、存储权限、录音权限； 未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围； 以默认方式同意隐私政策；

时间	部门	应用名称	应用开发者	所涉问题
				App 在用户未使用相关功能或服务时，提前申请开启相机权限、录音权限、定位权限； App 账号管理界面未提供账号注销菜单入口，通过联系客服，却为注销用户账号设置不必要或不合理条件（账号初次注册未经实名认证且账号下未产生正负面资产，但受理注销账号时却要求提供包括姓名、身份证号码可进行）。
2021-01-11	广东省通信管理局	平安好车主	中国平安财产保险股份有限公司	未在隐私政策等公示文本中逐一列明 App 所集成第三方 SDK 收集使用个人信息的目的、方式和范围。
2020-12-21	工信部	宜信财富	宜信卓越财富投资管理（北京）有限公司	违规收集个人信息
2020-11-23	广东省通信管理局	万联证券股票开户	万联证券股份有限公司	App 首次运行未经用户阅读隐私政策，应用就申请获取相机、录音、存储和位置信息权限； 应用内集成多个可收集个人信息的第三方 SDK，且未在隐私政策逐一说明以及是否向第三方共享信息。
2020-11-23	广东省通信管理局	富途牛牛	深圳市富途网络科技有限公司	1 应用内集成多个可收集个人信息的第三方 SDK，且未在隐私政策逐一说明以及是否向第三方共享信息； 未经用户阅读隐私政策，应用就申请获取存储权限； 个人信息安全投诉、举报渠道的承诺处理时限（30 天）超过 15 个工作日
2020-11-23	广东省通信管理局	立刷	嘉联支付有限公司	App 未明确告知收集使用麦克风权限的目的、方式、范围； 应用内集成多个可收集个人信息的第三方 SDK，且未在隐私政策逐一说明以及是否向第三方共享信息。
2020-11-23	广东省通信管理局	立刷商户版	嘉联支付有限公司	App 未明确告知收集使用麦克风权限的目的、方式、范围； 应用内集成多个可收集个人信息的第三方 SDK，且未在隐私政策逐一说明以及是否向第三方共享信息。
2020-11-23	广东省通信管理局	中邮钱包	中邮消费金融有限公司	App 未明确告知收集使用麦克风权限的目的、方式、范围
2020-11-23	广东省通信管理局	顺丰金融	深圳市顺恒融丰投资有限公司	App 未明确告知收集使用短信和日历权限的目的、方式、范围； 应用内集成多个可收集个人信息的第三方 SDK，且未在隐私政策逐一说明以及是否向第三方共享信息； 未经用户阅读隐私政策，应用就申请获取位置信息、相机、存储、麦克风和电话状态信息权限。
2020-11-23	广东省通信管理局	乐刷商务版	深圳市移卡科技有限公司	未经用户阅读隐私政策，应用就申请获取读取位置、存储和电话三项权限； 应用内集成多个可收集个人信息的第三方 SDK，且未在隐私政策逐一说明以及是否向第三方共享信息。

时间	部门	应用名称	应用开发者	所涉问题
2020-11-23	广东省通信管理局	广银信用卡	广州银行股份有限公司信用卡中心	未经用户同意收集使用个人信息：首次开启 App，未同意隐私政策前行为监控发现 GET_TASK 获取应用程序、Android ID、MAC 地址、ip 地址。 同意存储权限不同意相机权限无法正常使用更换头像功能。 隐私政策未发现描述响应时限的条款。
2020-11-23	广东省通信管理局	广州农商银行	广州农村商业银行股份有限公司	应用内集成多个可收集个人信息的第三方 SDK，但未在隐私政策逐一说明是否向第三方共享信息。 未公开收集使用规则：App 首次运行未弹窗提示用户阅读隐私政策。 未明示收集使用个人信息的目的、方式和范围：申请打开可收集个人信息的权限时，未同步告知用户其目的。
2020-11-23	广东省通信管理局	全民钱包	广州市全民钱包科技有限公司	应用内集成多个可收集个人信息的第三方 SDK，但未在隐私政策逐一说明是否向第三方共享信息。
2020-11-23	广东省通信管理局	广东农信	广东省农村信用社联合社	未公开收集使用规则：App 首次运行未弹窗提示用户阅读隐私政策。 未明示收集使用个人信息的目的、方式和范围：申请打开可收集个人信息的权限时，未同步告知用户其目的。
2020-11-23	广东省通信管理局	中信证券	中信证券股份有限公司	应用内集成多个可收集个人信息的第三方 SDK，但未在隐私政策逐一说明是否向第三方共享信息。
2020-11-23	广东省通信管理局	优品股票通	深圳市优品投资顾问有限公司	私自收集个人信息 私自共享给第三方 账号注销难
2020-10-27	工信部	万达普惠	广州万达普惠网络小额贷款有限公司	违规收集个人信息 超范围收集个人信息 App 强制、频繁、过度索取权限
2020-10-27	工信部	悟空优选	玖富数科科技集团有限责任公司	违规收集个人信息 违规使用个人信息
2020-10-27	工信部	通达信	深圳市财富趋势科技股份有限公司	违规收集个人信息 违规使用个人信息
2020-10-27	工信部	网贷之家	上海盈讯科技有限公司	违规收集个人信息 违规使用个人信息
2020-10-27	工信部	快易花	上海万达小额贷款有限公司	违规收集个人信息 超范围收集个人信息 App 强制、频繁、过度索取权限
2020-09-15	广东省通信管理局	动卡空间	中信银行股份有限公司信用卡中心	私自共享给第三方：应用内集成多个第三方 SDK,且未在隐私政策逐一说明会向第三方共享信息

时间	部门	应用名称	应用开发者	所涉问题
2020-09-15	广东省通信管理	及贷	广东及响科技有限公司	私自收集个人信息
				私自共享给第三方
2020-08-31	工信部	恒易贷	北京网众共创科技有限公司	违规收集个人信息
				违规使用个人信息
				强制用户使用定向推送功能
2020-08-31	工信部	借钱花吧	安徽融科信达信用服务有限公司	违规收集个人信息
2020-07-24	工信部	天弘基金	天弘基金管理有限公司	超范围收集个人信息
2020-07-24	工信部	小鹅花钱	深圳前海微众银行股份有限公司	私自收集个人信息
				账号注销难
2020-07-24	工信部	展恒基金	北京展恒基金销售股份有限公司	过度索取权限
				账号注销难
2020-07-24	工信部	小花钱包	小花互联网金融服务（深圳）有限公司	私自共享给第三方
2020-07-24	工信部	华夏基金管家	华夏基金管理有限公司	私自收集个人信息
				超范围收集个人信息
				私自共享给第三方
2020-07-24	工信部	还呗	重庆分众小额贷款有限公司	私自共享给第三方
2020-07-24	工信部	储蓄罐	上海好买基金销售有限公司	账号注销难
2020-07-24	工信部	博时基金	博时基金管理有限公司	不给权限不让用
2020-07-24	工信部	买单吧	交通银行股份有限公司太平洋信用卡中心	强制用户使用定向推送功能
				不给权限不让用
				过度索取权限
				账号注销难
2020-01-09	工信部	飞贷	深圳中兴飞贷金融科技有限公司	不给权限不让用

资料来源：工信部及各省通信管理局，零壹智库

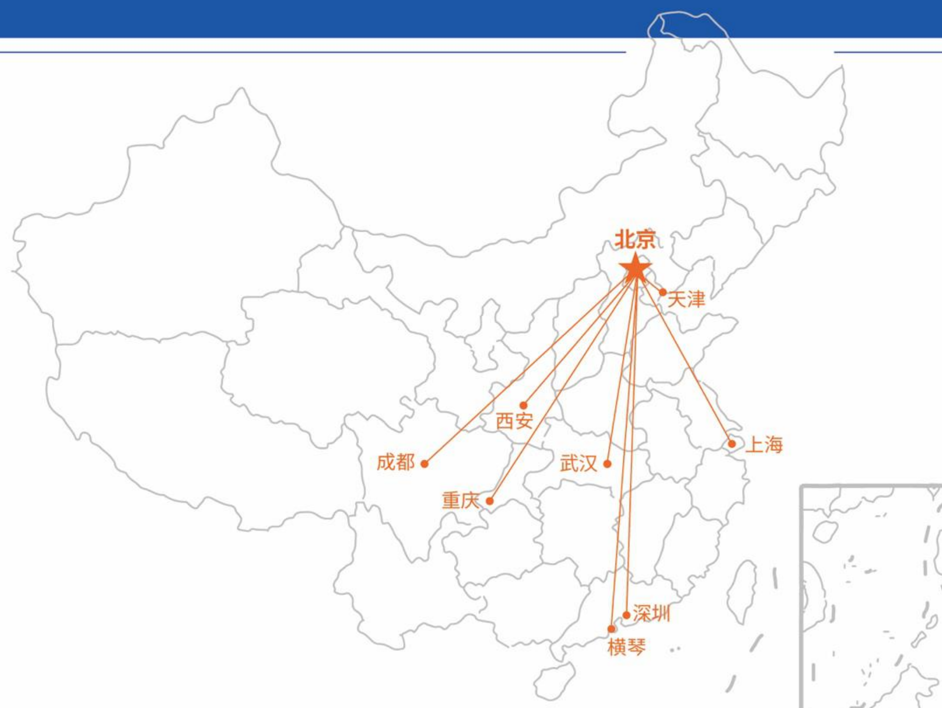
零壹财经·零壹智库

金融与科技知识服务平台

金融与科技知识服务平台，2013年成立于北京，建立了**传播+研究+数据+咨询+培训**等服务体系，覆盖金融与科技生态的主要领域，已服务超过300家机构。

零壹财经·零壹智库是中国互联网金融协会成员、北京市互联网金融行业协会发起单位并任投资者教育与保护专委会主任单位、中国融资租赁三十人论坛成员机构、湖北融资租赁协会副会长单位、广州融资租赁产业联盟理事单位。

传·播　研·究　数·据　咨·询　培·训



40+	350+	700+	30+	50+
专业书籍	专题报告	数据报告	行业峰会	闭门研讨会

2013年　2020年

零壹财经官网：www.01caijing.com


零壹财经


零壹智库Pro

零壹财经 · MEDIA

40万$^{+}$	15^{+}	1万$^{+}$	10亿$^{+}$
微信粉丝	第三方媒体平台	原创文章	累计阅读

公众号矩阵


零壹财经


财星


零壹租赁智库


零壹智库Pro


零售金融观察


Fintech前线


01区块链


零壹智库

零壹智库 · 01THINKTANK

30^{+} 会员机构 30^{+} 峰会 50^{+} 闭门会 700^{+} 音视频课程

零壹智库Pro · RESEARCH

350^{+} 专题报告

700^{+} 数据报告


更多报告，请扫描二维码 进入找报告小程序


添加微信 lycj002 邀请您进入更多行业分类群
（群内每日分享更多深度报告）

金融与科技专业知识与信息服务平台。

通过"零壹智库Pro"平台为个人和机构客户提供"报告+音频+视频"等多种形式的知识服务，推出了"VIP会员"、"黑金会员"两大专属服务，以及数十个定制专题。

通过"找报告"小程序提供超10万份的行业研究报告查询服务。

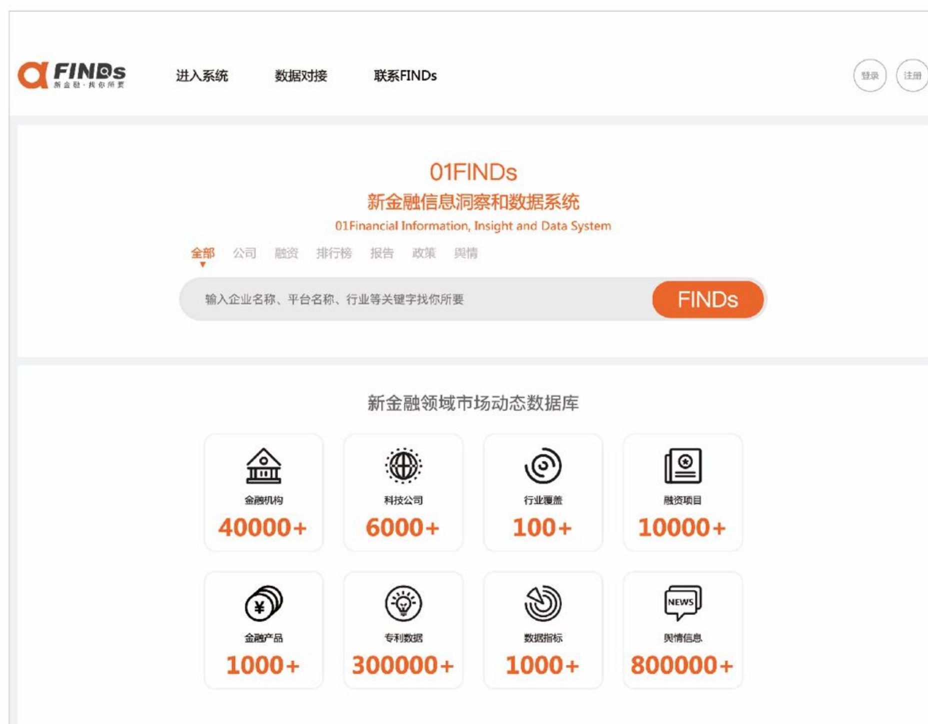
通过"01FINDs"提供公司分析、行业分析、数据指标、投融资情报、技术指标、研究报告、新闻舆情等服务，为用户提升决策效率。



01FINDs • DATA

01FINDs是零壹财经旗下专注于新金融与数字科技领域的数据库，持续跟踪全球范围内大数据、云计算、区块链、人工智能等技术型企业/项目及其关联信息。

01FINDs为用户提供找公司、行业分析、数据指标、投融资、研究报告、技术专利、新闻舆情等服务，助力提升决策效率。



报告声明

本报告研究过程和研究结论均保持独立，零壹智库对本报告的独立性负责。本报告中信息均来源于公开信息及相关行业机构提供的资料，零壹智库对这些信息的准确性及完整性不作任何做保证。报告中的信息或所表达意见并不构成任何投资建议。本报告的完整著作权为零壹智库信息科技（北京）有限公司所有，未经本公司书面许可，任何机构和个人不得以任何形式使用，包括但不限于复制、转载、编译或建立镜像等。

零壹财经·零壹智库

— 金融与科技知识服务平台 —

零壹智库信息科技（北京）有限公司

www.01caijing.com

marketing@01caijing.com

13261990570

